



**FACULTAD DE DERECHO**

**INFORME JURÍDICO DE EXPEDIENTE  
ADMINISTRATIVO N° 1598-2019/PS3-INDECOPI**

**PRESENTADO POR  
YARNE THAYSS ARÓSTEGUI ZAMORA**

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL  
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE ABOGADA**

**LIMA – PERÚ  
2022**

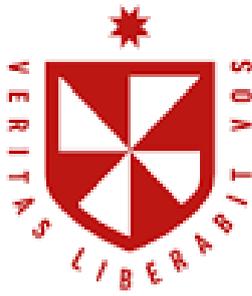


**CC BY-NC-ND**

**Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada**

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



**USMP**  
UNIVERSIDAD DE  
SAN MARTÍN DE PORRES

Facultad  
de Derecho

## **Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título de Abogada**

**Informe Jurídico sobre Expediente N° 1598-2019/PS3-INDECOPI**

**Materia** : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

**Entidad** : INDECOPI

**Bachiller** : YARNE THAYSS ARÓSTEGUI ZAMORA

**Código** : 2014129054

**LIMA – PERÚ**

**2022**

El presente informe jurídico analiza el Procedimiento Administrativo sobre Protección al Consumidor. La acción fue interpuesta por parte del señor NM contra Saga Falabella S.A. por la presunta infracción a los Artículos 19° y 24° del Código de Protección y Defensa del Consumidor presentado ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor.

Respecto lo señalado, el 02 de octubre de 2019 el señor NM denunció a Saga Falabella S.A. a consecuencia de que el producto que se le brindó en sus establecimientos, un par de zapatos de marca ALDO, no fueron idóneos puesto que empezaron a despintarse a pesar de haberle dado un uso normal desde su compra. Adicional a ello, no se atendió su reclamo presentado en el Libro de Reclamaciones el 09 de junio de 2019.

El denunciante formuló sus descargos alegando que había cursado comunicados del hecho a Falabella y a la misma empresa ALDO, no obteniendo respuesta al problema. De igual manera, adjuntó los medios probatorios pertinentes a fin de acreditar la existencia de las fallas en el producto. Asimismo, Falabella presentó su allanamiento mediante la cual reconoce todas las pretensiones formuladas por el señor NM en sus descargos, por lo que, solicita se concluya el procedimiento administrativo considerando que respecto a la figura del allanamiento el Órgano Resolutivo debe imponer una amonestación y exonerar al proveedor del pago de los costos.

Posterior a ello, el denunciante informó al Órgano Resolutivo que Falabella no se había comunicado con él a fin de solicitar información para la respectiva devolución del importe reclamado.

Siendo así que, mediante Resolución N° 1131-2019/PS3 la Autoridad Administrativa resolvió Sancionar a Falabella con dos amonestaciones por infringir los Artículos 19° y 24° del Código de Protección y Defensa del Consumidor imponiendo como Medida Correctiva la devolución del importe pagado por el par de zapatos que adquirió el denunciante.

En vía recursal, frente a la apelación de Falabella en la cual solicita declarar la nulidad de la primera resolución, la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 emitió su resolución final donde resolvió Revocar la resolución final de primera instancia a consecuencia de que ambas partes celebraron una Transacción Extrajudicial, por lo que, se dejó sin efecto la sanción y medida correctiva que impuso el Órgano Administrativo inferior, agotando así la vía administrativa.

NOMBRE DEL TRABAJO

**AROSTEGUI ZAMORA.docx**

RECUENTO DE PALABRAS

**4927 Words**

RECUENTO DE CARACTERES

**26576 Characters**

RECUENTO DE PÁGINAS

**23 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**60.6KB**

FECHA DE ENTREGA

**Feb 24, 2023 3:46 PM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

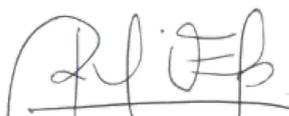
**Feb 24, 2023 3:47 PM GMT-5****● 21% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 20% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 15% Base de datos de trabajos entregados
- 6% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

**● Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)



*Augusto Espinoza Bonifaz - Instituto de Investigación*

## INDICE

<b>I. RELACIÓN DE LOS PRINCIPALES HECHOS EXPUESTOS POR LAS PARTES INTERVINIENTES EN EL PROCEDIMIENTO</b> .....	4
1.1. <b>SÍNTESIS DE LA DENUNCIA</b> .....	4
1.2. <b>RESOLUCIÓN DE ADMISIBILIDAD</b> .....	5
1.3. <b>ESCRITO QUE ABSUELVE EL REQUERIMIENTO POR PARTE DEL SEÑOR NM...</b>	6
1.4. <b>SÍNTESIS DE LA CONTESTACIÓN DE DENUNCIA Y ALLANAMIENTO POR PARTE DE SAGA FALABELLA</b> .....	7
1.5. <b>RESOLUCIÓN DE APERSONAMIENTO</b> .....	8
1.6. <b>AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN</b> .....	8
1.7. <b>PRONUNCIAMIENTO SOBRE ALLANAMIENTO</b> .....	8
1.8. <b>RESOLUCIÓN FINAL DE PRIMERA INSTANCIA</b> .....	8
1.9. <b>RECURSO DE APELACIÓN</b> .....	10
1.10. <b>RESOLUCIÓN CONCESORIO</b> .....	10
1.11. <b>RESOLUCIÓN FINAL DE SEGUNDA INSTANCIA</b> .....	11
<b>II. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE</b> .....	12
2.1. <b>¿El Allanamiento de Saga Falabella más la no asistencia a la Audiencia de Conciliación contravendría el Principio de Buena Fe Procedimental?</b> .....	12
2.2. <b>¿Lo Resuelto por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos contravino el Principio de Verdad Material?</b> .....	13
<b>III. POSICIÓN FUNDAMENTADA RESPECTO A LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS</b> .....	14
3.1. <b>¿El Allanamiento de Saga Falabella más la no asistencia a la Audiencia de Conciliación contravendría el Principio de Buena Fe Procedimental?</b> .....	14
3.2. <b>¿Lo Resuelto por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos contravino el Principio de Verdad Material?</b> .....	18
<b>IV. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS</b> .....	19
4.1. <b>RESOLUCIÓN 1131-2019/PS3</b> .....	19
4.2. <b>RESOLUCIÓN N° 519-2020/CC2</b> .....	19
<b>V. CONCLUSIONES</b> .....	20
<b>VI. BIBLIOGRAFÍA</b> .....	22
<b>VII. ANEXOS</b> .....	22

## **I. RELACIÓN DE LOS PRINCIPALES HECHOS EXPUESTOS POR LAS PARTES INTERVINIENTES EN EL PROCEDIMIENTO**

### **1.1. SÍNTESIS DE LA DENUNCIA**

Con fecha 2 de octubre de 2019, el señor **NM** denunció a la empresa **SAGA FALABELLA S.A.** (en adelante, Falabella) ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3 (en adelante, el OPS), por presuntas infracciones a los artículos 19° y 24° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código).

#### **FUNDAMENTOS DE HECHO**

- Con fecha 03 de marzo de 2019, el señor NM adquirió un par de zapatos de la marca ALDO, que de acuerdo a la boleta de venta tenían un valor de S/ 229.00 (Doscientos veintinueve con 00/100 soles), el cual resultó no idóneo, toda vez que aproximadamente a los dos meses de su adquisición éstos empezaron a despintarse por los costados continuando hasta la punta, aun cuando se le dio un uso normal. A pesar de haber puesto en conocimiento tal situación a Falabella, mediante su Libro de Reclamaciones y a la misma empresa ALDO a través de un correo electrónico de fecha 11 de junio de 2019, ninguna de los dos proveedores le brindó una solución o respuesta ante las deficiencias del producto.
- Cabe precisar que, el señor NM como medida correctiva solicitó la devolución del importe abonado por la compra del par de zapatos defectuosos, incluyendo el pago de las costas y costos del procedimiento.
- Asimismo, también señala que habiendo transcurrido el plazo legal para que la empresa denunciada brinde una respuesta, no habría cumplido con atender su reclamo

interpuesto el 9 de junio de 2019 a través del Libro de Reclamaciones.

- Ante la falta de respuesta y solución por parte del denunciado, el 2 de agosto de 2019 el señor NM interpuso un reclamo ante el Servicio de Atención al Ciudadano, la cual mediante Carta N° 033852-2019/GEG-SAC-INDECOPI de fecha 08 de agosto de 2019 convoca una Audiencia de Conciliación programada para el 26 de agosto de 2019 a la cual Falabella no se presentó.

### **FUNDAMENTOS DE DERECHO**

- TUO de la Ley de Procedimiento Administrativo General
- Código de Protección y Defensa del Consumidor

### **MEDIOS PROBATORIOS**

- Comprobante de venta de fecha 03 de marzo de 2019, en la cual figura el monto pagado por S/ 229.00 (Doscientos veintinueve con 00/100 soles) que corresponden a los zapatos ALDO.
- Fotografías del producto.
- Libro de Reclamaciones de fecha 09 de junio de 2019.
- Comunicación remitida a los correos electrónicos de ALDO de fecha 11 de junio de 2019.
- Comunicación remitida al correo del área de Servicio de Atención al Ciudadano.

## **1.2. RESOLUCIÓN DE ADMISIBILIDAD**

Por Resolución N° 1 de fecha 9 de octubre de 2019, el OPS dispuso lo siguiente:

Iniciar un procedimiento administrativo sancionador en mérito a la denuncia de fecha 2 de octubre de 2019, presentada por el

señor NM contra Falabella, por presuntas infracciones a lo establecido en:

- Al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que habría puesto a disposición del señor NM un par de zapatos marca ALDO no idóneo, toda vez que aproximadamente a los dos meses de su adquisición éstos empezaron a despintarse por los costados continuando hasta la punta, aun cuando le dio un uso normal, y pese a haber puesto en conocimiento tal situación, no se le brindó una solución ante las deficiencias del producto; y,
- El artículo 24° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que Falabella no habría cumplido con atender su reclamo interpuesto el 9 de junio de 2019 a través del Libro de Reclamaciones.” (Sic)

Asimismo, a fin de esclarecer los hechos suscitados la OPS requiere al señor NMM que presente información y medios probatorios que considere pertinente para acreditar el mal estado del par de zapatos adquiridos, así como a Falabella que presente información correspondiente al procedimiento y gestión del cambio de producto o devolución del importe pagado, información respecto a la garantía, explicar el vínculo comercial con ALDO, entre otros.

En consecuencia, se corre traslado a las partes a fin de que cumplan con presentar sus descargos en un plazo improrrogable de cinco (5) días hábiles.

### **1.3. ESCRITO QUE ABSUELVE EL REQUERIMIENTO POR PARTE DEL SEÑOR NM**

El 16 de octubre de 2019, el señor NM presentó un escrito a través del cual absolvió el requerimiento de información contenido en la

Resolución N° 1, adjuntando los medios probatorios solicitados y que a su vez ya habían sido presentados en la denuncia - entre otros - fotografías del calzado en cuestión.

Asimismo, precisa que hasta ese momento Falabella no se ha comunicado con él ni se ha pronunciado respecto a brindar una solución sobre el desperfecto del producto, ya sea mediante correo electrónico o en respuesta al reclamo del Libro de Reclamaciones.

#### **1.4. SÍNTESIS DE LA CONTESTACIÓN DE DENUNCIA Y ALLANAMIENTO POR PARTE DE SAGA FALABELLA**

El 18 de octubre de 2019, Falabella presentó sus descargos, allanándose expresamente a la totalidad de pretensiones relacionadas con las imputaciones atribuidas por parte del señor NM bajo los siguientes argumentos:

##### **Fundamentos de Hecho**

De conformidad con la normativa, el presentar sus descargos permite la formulación del respectivo allanamiento o reconocimiento por parte del proveedor, en la cual puede comprender la totalidad de pretensiones o alguna de ellas, en caso sea ésta última el procedimiento administrativo deberá continuar respecto a aquellas que no fueron comprendidas y de ser el primer caso a efectos de que concluya el procedimiento administrativo, por lo que, el OPS impondrá la amonestación respectiva, así como la exoneración del pago de costos del procedimiento.

##### **Fundamentos de Derecho**

Directiva N° 006-2017/DIRCOD-INDECOPi, denominada "Directiva que regula los procedimientos en materia de Protección al

Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor”, aprobada por la Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del INDECOP! N° 076-2017-INDECOP!/COD.

#### **1.5. RESOLUCIÓN DE APERSONAMIENTO**

Mediante Resolución N° 2 de fecha 11 de noviembre de 2019 el OPS de Protección al Consumidor N° 3 tuvo por apersonado a Falabella e informa que el allanamiento formulado será evaluado.

#### **1.6. AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN**

Este Despacho consideró pertinente citar a las partes a una audiencia de conciliación para el 23 de octubre de 2019; sin embargo, ésta no se llegó a concretar debido a la inasistencia de la parte denunciada.

#### **1.7. PRONUNCIAMIENTO SOBRE ALLANAMIENTO**

Con fecha 22 de noviembre de 2019, el señor NM se pronuncia respecto al allanamiento de Falabella, mediante la cual reitera que el denunciado no ha realizado ningún contacto con su persona a fin de cumplir con lo solicitado. De igual manera, deja por presentado sus cuentas bancarias fundamentándose en el principio de celeridad.

#### **1.8. RESOLUCIÓN FINAL DE PRIMERA INSTANCIA**

Mediante Resolución Final N° 1131-2019/PS3 de fecha 26 de noviembre de 2019, el OPS analizó lo siguiente sobre los hechos actuados y el allanamiento formulado por Falabella:

- Falabella puso en disposición del denunciado un par de zapatos de la marca ALDO no idóneos y ante ello no brindó ninguna solución, adicional a ello no atendió el reclamo

formulado en el Libro de Reclamaciones. Posteriormente, presenta su allanamiento, es decir, acepta la pretensión de la denuncia; sin embargo, no se presenta en la audiencia de conciliación programada y no realiza ningún contacto con el señor NM a fin de dar solución a los hechos denunciados. Por lo que, sin mayor análisis declaran responsable a Falabella.

- Con relación a la graduación de la sanción, la OPS considera que en caso de que el proveedor se allane a las pretensiones formuladas en la oportunidad de la presentación de descargos, la sanción a imponerse podrá ser una Amonestación, de lo contrario la sanción será pecuniaria.

En relación a lo antes mencionado, la OPS resolvió:

- (i) Sancionar a Falabella con dos Amonestaciones por haber incurrido en infracción al artículo 19° y 24° del Código, en mérito al allanamiento
- (ii) Ordenar a Falabella como medida correctiva que en un plazo de quince (15) días hábiles, cumpla con devolver al señor NM el monto que pagó por el par de zapatos materia de denuncia, equivalente a S/ 229.00 soles más los intereses legales aplicables desde la fecha de pago hasta la efectiva devolución;
- (iii) Condenar a Falabella al pago de las costas, exonerándola del pago de costos; y,
- (iv) Disponer la inscripción de Falabella en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

## **1.9. RECURSO DE APELACIÓN**

El 27 de diciembre de 2019, Falabella interpuso recurso de apelación, adjuntando un documento denominado "TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL" que se celebró con el señor NM.

### **Fundamentos de Hecho**

Considera que la OPS ha inaplicado la Directiva N° 006-2017/DIRCOD-INDECOPi respecto a que el hecho de allanarse no exceptúa de evaluar de oficio la procedencia de los hechos materia de denuncia de manera previa a su pronunciamiento.

Asimismo, reconoce que la OPS determinó la responsabilidad administrativa basándose exclusivamente en el allanamiento, por lo que, omitió evaluar de oficio la presunta infracción por parte de Falabella, sin efectuar mayor análisis al declarar la responsabilidad.

En razón a ello, solicita que el Superior Jerárquico declare la NULIDAD de la resolución en primera instancia y evalúe los hechos acontecidos a fin de emitir un nuevo pronunciamiento.

De igual manera, aclara que se debe tener en cuenta el acuerdo conciliatorio que tuvo con el señor NM resolviendo la presente controversia.

Adjunta el escrito de Transacción Extrajudicial de fecha 23 de diciembre de 2019.

### **Fundamentos de Derecho**

Directiva N° 0006-2017/DIRCOD-INDECOPi

## **1.10. RESOLUCIÓN CONCESORIO**

Mediante Resolución N° 3 de fecha 31 de diciembre de 2019 el Órgano Resolutivo de Procedimiento Sumarísimos de Protección al Consumidor resolvió conceder el Recurso de Apelación

Interpuesto por Falabella puesto que ha sido presentado dentro del plazo de ley.

### **1.11. RESOLUCIÓN FINAL DE SEGUNDA INSTANCIA**

Mediante Resolución Final N° 519-2020/CC2 de fecha 06 de marzo de 2020 la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 analiza lo siguiente:

- Que los procedimientos administrativos en materia de consumo, en cualquier estado e instancia del procedimiento, el órgano resolutorio puede declarar la conclusión anticipada, entre otros supuestos, cuando las partes lleguen a un acuerdo ya sea por conciliación, mediación, transacción o cualquier otro acuerdo que deje constancia que se ha solucionado la controversia materia de denuncia antes de emitirse la notificación de la resolución que pone fin a la misma.
- En razón a ello, considera la transacción extrajudicial presentado por Falabella, el cual fue suscrito por ambas partes el 23 de diciembre de 2019, mediante la cual determina que no existen pruebas de vulneración de intereses de terceros, en este caso de carácter particular contra el señor NM.

Por lo tanto, la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 resolvió de la siguiente manera:

**REVOCAR** la Resolución Final N° 1131-2019/PS3 del 26 de noviembre de 2019 emitida por el Órgano Resolutorio de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3 en todos sus extremos; y, reformándola, dar por finalizado el procedimiento administrativo sancionador iniciado contra Falabella en mérito a la denuncia presentada por el señor NM, por

haber celebrado las partes una transacción extrajudicial, a través de la cual se solucionó la controversia materia de denuncia.

**DEJAR SIN EFECTO** la Resolución Final N° 1131-2019/PS3 del 26 de noviembre de 2019, emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3, en el extremo que impuso una sanción contra Falabella, le ordenó una medida correctiva, la condenó al pago de costas y dispuso su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

## **II. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE**

### **2.1. ¿El Allanamiento de Saga Falabella más la no asistencia a la Audiencia de Conciliación contravendría el Principio de Buena Fe Procedimental?**

#### **Identificación**

En el folio 31 de mi Expediente se desprende del Allanamiento, de fecha 18 de octubre de 2019, planteado por Falabella, la cual se sustenta en la Directiva N° 076-2017-INDECOPI/COD donde se allana a la totalidad de las pretensiones presentadas por el denunciante, por lo tanto, se reconoce la responsabilidad de Falabella. No obstante, en el folio 35 de mi Expediente se desarrolló la Acta de Audiencia de Conciliación, con fecha 23 de octubre de 2019, donde la denunciada no se presentó al mismo.

#### **Análisis**

Se desprende lo identificado como un Problema Jurídico a consecuencia de que, si el proveedor está actuando de Buena Fe en el Procedimiento Administrativo al momento de allanarse y reconocer su responsabilidad respecto a las pretensiones del

señor NM, el acudir a la Audiencia de Conciliación haría efectiva la prestación e intensión relacionada con la devolución del importe pagado por el producto defectuoso lo cual fue solicitado por el denunciante desde el inicio de su reclamo, no siendo necesaria la postergación del acuerdo hasta después de haberse emitido el acto administrativo final de primera instancia. Esto significa que más prima el interés que tiene el proveedor respecto a la decisión final que vaya a emitir INDECOPI que la satisfacción y el interés del consumidor, considerado que es la parte débil de la relación de consumo.

## **2.2. ¿Lo Resuelto por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos contravino el Principio de Verdad Material?**

### **Identificación**

En primera instancia debemos de considerar que la Autoridad Administrativa requirió al denunciante que presente los medios probatorios que consideraba pertinentes y que sustenten los defectos del producto materia de controversia, quien presentó diferentes fotografías del producto materia de discusión. Lo descrito se desprende de los folios 18 y 25 del Expediente materia de análisis.

### **Análisis**

Debemos de considerar que lo requerido por la Autoridad Administrativa en el sentido de presentarse las respectivas fotografías no necesariamente se condicen con el Principio de Verdad Material respecto a verificarse cuáles fueron las falencias del producto.

### III. POSICIÓN FUNDAMENTADA RESPECTO A LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS

#### 3.1. ¿El Allanamiento de Saga Falabella más la no asistencia a la Audiencia de Conciliación contravendría el Principio de Buena Fe Procedimental?

De acuerdo a lo establecido en la Constitución Política del Perú:

##### **“Artículo 65.- Protección al consumidor**

El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo, vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población.”

Asimismo, se desprende de la Jurisprudencia del Tribunal Constitucional, Expediente N° 858-2003-AA/TC lo siguiente:

“La Constitución reconoce el derecho de defenderse de los consumidores y usuarios en los casos de transgresión o desconocimiento de sus legítimos intereses; es decir, reconoce el derecho de exigir al Estado una actuación determinada cuando se produzca alguna forma de amenaza o afectación efectiva de los derechos de consumidor o usuario, incluyendo la capacidad de acción contra el propio proveedor”.

En razón a ello, de la interpretación que realizó el Tribunal Constitucional se deduce que el Estado debe defender los intereses de los Consumidores, los cuales buscan satisfacer sus necesidades ya sea con bienes o servicios dentro de la actividad económica. Para el caso de mi expediente el proveedor, desde

la relación de consumo, debió considerar el interés del consumidor con relación a la adquisición de productos o servicios que ofrece en el mercado, dado que pueden existir casos donde los mismos presenten defectos, los cuales deben ser solucionados de manera idónea para generar así una relación de confianza entre el proveedor y el consumidor.

Cabe agregar que en mi expediente se puede observar la falta de intervención por parte de Falabella en los medios de solución planteados por la autoridad administrativa, los cuales fueron dos audiencias de conciliación, a nivel Servicio de Atención al Ciudadano y a nivel OPS mediante las cuales se buscaba solucionar de manera rápida lo solicitado por el señor NM, lo descrito se relaciona con la no aplicación del principio de buena fe respecto de sus actos procedimentales frente al consumidor.

Acudiendo a la Ley Especial, debemos entender por Idoneidad y por Obligación de los proveedores:

**“Artículo 18.- Idoneidad**

Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.”

**“Artículo 19.- Obligación de los proveedores**

El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de

conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.”

Con relación a lo antes mencionado, se desprende de la Jurisprudencia del INDECOPÍ el tratamiento de la Idoneidad, Resolución N° 1514-2018/SPC-INDECOPÍ

“Los proveedores tienen el deber de brindar los productos y servicios ofrecidos en las condiciones acordadas o en las condiciones que resulten previsibles, atendiendo a la naturaleza y circunstancias que rodean la adquisición del producto o la prestación del servicio, así como a la normatividad que rige su prestación.” **(Fundamento Jurídico 25)**

En consecuencia, lo que esperó el consumidor para el caso de mi Expediente es que el producto ofrecido, un par de zapatos de marca ALDO, no tenga desperfecto alguno al poco tiempo de ser usado y cumpla con la expectativa de su compra inicial, la cual fue pagar por un producto que tenga durabilidad en relación al uso que el consumidor le dé, puesto que la elección realizada por el consumidor respecto a un producto se basa en la información que obtiene del mismo dentro del mercado, ya sea en relación a precio, forma, color, tamaño, si es cuero o no, entre otras características que se toma en cuenta para la decisión de obtenerlo.

Asimismo, el Principio de Buena Fe Procedimental contenido en el TUO de la Ley de Procedimiento Administrativo General establece lo siguiente:

## **“Artículo IV. Principios del procedimiento administrativo**

...

### **1.8. Principio de buena fe procedimental**

La autoridad administrativa, los administrados, sus representantes o abogados y, en general, todos los partícipes del procedimiento realizan sus respectivos actos procedimentales guiados por el respeto mutuo, la colaboración y la buena fe.”

Tal como se desprende de Pacori:

“Las autoridades y los particulares presumirán el comportamiento leal y fiel de unos y otros en el ejercicio de sus competencias, derechos y deberes (...) ajustarán su conducta al respeto mutuo y a la lealtad de buena fe” **(P. 88,89)**

Por lo tanto, los proveedores y consumidores deben actuar de acuerdo a los lineamientos establecidos sin perjudicar los intereses de ambos creándose una relación de confianza entre ambas partes.

Respecto a la Conciliación, de conformidad con el Artículo 197° del TUO de la Ley de Procedimiento Administrativo General:

### **“Artículo 197.- Fin del procedimiento**

Pondrán fin al procedimiento las resoluciones que se pronuncian sobre el fondo del asunto, el silencio administrativo positivo, el silencio administrativo negativo en el caso a que se refiere el párrafo 199.4 del artículo 199, el desistimiento, la declaración de abandono, los acuerdos adoptados como consecuencia de conciliación o

transacción extrajudicial que tengan por objeto poner fin al procedimiento (...)”

Es así tal como nos señala Guzmán Napurí, debemos entender por la Conciliación:

“La Administración debe favorecer la solución concertada del conflicto, a través de la respectiva conciliación, mecanismo que como veremos más adelante pone fin a la controversia y es más deseable que la propia resolución a ser emitida por la autoridad administrativa.” **(P.639)**

Tal como se desprende de las citas respectivas para el caso de mi Expediente el hecho de que la empresa denunciada no se haya apersonado a la Audiencia de Conciliación se presume una mala fe, puesto que, de haberse realizado el mismo se tendría como efecto el fin del procedimiento, no obstante, optó por esperar la emisión de la Resolución Final afectando al consumidor respecto a la solución de la controversia a pesar de tener claro cuál era su requerimiento inicial y habiéndose presentado el reclamo a través del Libro de Reclamaciones, el cual no fue respondido en el plazo correspondiente por el proveedor.

### **3.2. ¿Lo Resuelto por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos contravino el Principio de Verdad Material?**

Tal como nos lo señala Morón Urbina con relación al Principio de Verdad Material:

“Nos señala el autor que el Principio de Verdad Material señala que las Autoridades Instructoras en los Procedimientos tienen la obligación de agotar de oficio los medios de prueba a su alcance para que se investigue la existencia real de los hechos para que se resuelva conforme a ley desprendiéndose su respectiva consecuencia jurídica.” **(P. 88)**

Tal como se desprende de la cita de Morón Urbina, debemos de considerar que la Autoridad Administrativa de mi Expediente en primera instancia debió de resolver conforme a la verdad respecto a cómo el producto adquirido no llegó a ser idóneo, considerando que el mismo en el plazo de dos meses se despintó.

#### **IV. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS**

##### **4.1. RESOLUCIÓN 1131-2019/PS3**

Con relación al Acto Administrativo Final de Primera Instancia considero que la Autoridad Administrativa debió actuar las pruebas respectivas a fin de determinar en qué consistió el defecto del producto. De acuerdo con el Principio de Verdad Material la autoridad administrativa debió no solo resolver basándose en las fotografías presentadas sino también debió actuar las mismas, es decir, incentivar que el denunciado presente sus pruebas idóneas en el que se acredite de forma física, el desperfecto del producto, sustentando así la veracidad en el desarrollo del procedimiento administrativo.

##### **4.2. RESOLUCIÓN N° 519-2020/CC2**

Respecto la Resolución Final de Segunda Instancia la Autoridad Administrativa resolvió considerando lo peticionado por el

administrado al momento de interponer el recurso. El Superior Jerárquico al momento de emitir el acto que agota la vía administrativa debe resolver basándose en los medios probatorios del impugnante y del que absuelve la impugnación.

## **V. CONCLUSIONES**

Luego de haber realizado el análisis correspondiente de los principales problemas jurídicos y de las resoluciones emitidas por parte del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor y de la Comisión de Protección al Consumidor, concluyo lo siguiente:

- Respecto al consumidor o usuario, se le considera como el fin de toda actividad económica, se puede afirmar que son aquellos que cierran el círculo económico al momento de satisfacer sus necesidades, teniendo en cuenta que puede ser una persona natural o jurídica que adquiere, utiliza o disfruta ya sea productos o servicios que son puestos en el mercado. Asimismo, es importante precisar que la condición de consumidor o usuario se crea a través de la relación que genera con un proveedor, el cual puede ser público o privado, ya sea recibiendo algún producto o siendo destinatario de algún servicio.

De igual manera, cabe mencionar que el Estado a través de sus políticas, instituciones, disposiciones y regulaciones va a defender los intereses de los consumidores y usuarios, siendo una de sus instituciones INDECOPI.

- De conformidad con el Principio de Buena Fe Procedimental los administrados deben solucionar de forma célere la controversia. Asimismo, debemos considerar el principio de buena fe que se

desprende del Código de Defensa de Protección al Consumidor, el mismo que consiste en que las relaciones de consumo, la confianza y la lealtad son importantes para que el consumidor tome una decisión.

- Teniendo en cuenta que dentro del presente procedimiento administrativo se dio una transacción extrajudicial considerada como una forma de solución y conclusión, para el caso de mi expediente el proveedor conforme al principio de celeridad debió acudir a la Conciliación programada para que se desprenda la efectiva o la tutela del derecho del consumidor.
- La libertad que tiene el señor NM como consumidor dentro de la economía social del mercado es de poder elegir el producto que desea adquirir en el mercado, todo esto conforme al principio de soberanía del consumidor.
- La idoneidad del Producto debe cumplir con la expectativa del consumidor en relación a lo que le ofrece el proveedor. En este caso lo que espera el consumidor al adquirir los zapatos adquiridos es que no se despinten al poco tiempo de haber sido usados.
- La verdad material en el procedimiento administrativo es importante para efectos de evaluar los medios probatorios presentados por los administrados. Es así, que para el caso de mi expediente la OPS pudo requerir al administrado que la presentación de los zapatos materia de discusión sea de manera presencial para luego realizar la evaluación respectiva de los mismos, todo esto con la finalidad de que en la autoridad administrativa surja una convicción al momento de resolver.

## **VI. BIBLIOGRAFÍA**

### **Libros**

- Pacori Cari, José María (2017) Comentarios al TUO de la Ley de Procedimiento Administrativo General por los 50 mejores especialistas en derecho administrativo. Jurista Editores. Lima-Perú
- Guzmán Napurí, Christian (2013) Manual de Procedimiento Administrativo General. Pacífico Editores. Lima-Perú.
- Morón Urbina, Juan Carlos (2014) Comentarios a la Ley de Procedimiento Administrativo General. Editorial Gaceta Jurídica. Lima-Perú.

### **Jurisprudencia**

- Resolución N° 1514-2018/SPC-INDECOPI de fecha 20 de junio de 2018
- Expediente N° 858-2003-AA/TC de fecha 24 de marzo de 2004

### **Normativa**

- Constitución Política del Perú.
- TUO de la Ley de Procedimiento Administrativo General
- Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley N° 29571)
- Directiva N° 006-2017/DIRCOD-INDECOPI. Directiva que regula los procedimientos en materia de protección al consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

## **VII. ANEXOS**

- Denuncia interpuesta de fecha 02 de octubre de 2019.
- Resolución N° 1 de fecha 09 de octubre de 2019.

- Escrito N° 2 presentado por el señor NM.
- Allanamiento presentado por Saga Falabella S.A.
- Acta de inasistencia a la Audiencia de Conciliación de fecha 23 de octubre de 2019.
- Escrito N° 3 presentado por el señor NM.
- Resolución Final del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos.
- Recurso de Apelación presentado por Saga Falabella S.A.
- Resolución Final de la Comisión de Protección al Consumidor.

**RESOLUCIÓN FINAL N° 519-2020/CC2**

060

**PROCEDENCIA** : ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3

**DENUNCIANTE** : NELSON MUÑOZ MORA  
(EL SEÑOR MUÑOZ)

**DENUNCIADO** : SAGA FALABELLA S.A.<sup>1</sup>  
(SAGA)

**MATERIAS** : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
CONCLUSIÓN ANTICIPADA DEL PROCEDIMIENTO POR TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL

**ACTIVIDAD** : OTRAS ACTIVIDADES DE VENTA AL POR MENOR EN COMERCIOS NO ESPECIALIZADOS

Lima, 6 de marzo de 2020

**ANTECEDENTES**Firmado digitalmente por MANSEN  
ARRIETA Claudia Antonette FAU  
20133840533 soft  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 09.06.2020 20:27:19 -05:00

- El 2 de octubre de 2019, el señor MUÑOZ denunció a Saga ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3 (en adelante, el OPS), por presuntas infracciones a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor<sup>2</sup> (en adelante, el Código).
- Por Resolución N° 1 del 9 de octubre de 2019, el OPS dispuso:

*"PRIMERO: Iniciar un procedimiento administrativo sancionador en merito a la denuncia de fecha 2 de octubre de 2019, presentada por el señor NELSON MUÑOZ MORA contra Saga Falabella S.A., por presuntas infracciones a lo establecido en:*

- Al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que habría puesto a su disposición un par de zapatos marca Aldo Shoes no idóneo, toda vez que a los dos meses de su adquisición aproximadamente, estos empezaron a despintarse por los costados continuando hasta la punta, aun cuando le dio un uso normal, y pese a haber puesto en conocimiento tal situación, no se le brindó una solución ante las deficiencias del producto; y,
  - el artículo 24 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que no habría cumplido con atender su reclamo interpuesto el 9 de junio de 2019 a través del libro de reclamaciones." (Sic)
- El 18 de octubre de 2019, Saga presentó sus descargos, allanándose.
  - Mediante Resolución Final N° 1131-2019/PS3 del 26 de noviembre de 2019, el OPS resolvió:
    - Sancionar a Saga con Amonestación por haber incurrido en infracción al artículo 19 del Código, en mérito al allanamiento.
    - sancionar a Saga con Amonestación por haber incurrido en infracción al artículo 24 del Código, en mérito al allanamiento.
    - ordenar a Saga como medida correctiva que en un plazo de quince (15) días hábiles, cumpla con devolver al señor MUÑOZ el monto que pagó por el par de zapatos materia de denuncia, equivalente a S/ 229,00 más los intereses legales aplicables desde la fecha de pago hasta la efectiva devolución;

<sup>1</sup> Con Registro Único de Contribuyente (RUC) N° 20100128056.

<sup>2</sup> LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicado el 2 de septiembre de 2010 en el Diario Oficial "El Peruano". Dicho código será aplicable a los supuestos de infracción que se configuren a partir del 2 de octubre de 2010, fecha en la cual entró en vigencia.



- (iv) condenar a Saga al pago de las costas, exonerándola del pago de costos; y,
  - (v) disponer la inscripción de Saga en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.
5. El 27 de diciembre de 2019, Saga interpuso recurso de apelación, adjuntando un documento denominado "TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL".

## ANÁLISIS

### Sobre la conclusión anticipada del procedimiento por acuerdo

6. En los procedimientos administrativos en materia de consumo, el artículo 107-A del Código establece que, en cualquier estado e instancia del procedimiento, el órgano resolutorio puede declarar su conclusión anticipada, entre otros supuestos, cuando las partes lleguen a un acuerdo mediante conciliación, mediación, transacción o cualquier otro acuerdo que, de forma indubitable, deje constancia que se ha solucionado la controversia materia de denuncia antes de la notificación de la resolución que pone fin a la misma<sup>3</sup>.
7. El 27 de diciembre de 2019, Saga presentó un documento denominado "TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL", suscrito por el denunciante el 23 de diciembre de 2019:

<sup>3</sup>

#### LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

##### Artículo 107-A.- Formas de conclusión anticipada del procedimiento de oficio promovido por denuncia de parte

En cualquier estado e instancia del procedimiento de oficio promovido por denuncia de parte, el órgano resolutorio puede declarar su conclusión anticipada en los siguientes supuestos

1. Cuando el denunciante formule desistimiento del procedimiento o de la pretensión antes de la notificación de la resolución que agota la vía administrativa.
2. Cuando las partes lleguen a un acuerdo mediante conciliación, mediación, transacción o cualquier otro acuerdo que, de forma indubitable, deje constancia que se ha solucionado la controversia materia de denuncia antes de la notificación de la resolución que pone fin a la misma.

Cualquiera de las partes podrá acreditar ante el órgano resolutorio la solución de la controversia, para que la autoridad declare la conclusión anticipada del procedimiento. El procedimiento continuará respecto de aquellos denunciados o pretensiones no comprendidos en dicha conclusión anticipada.

La autoridad podrá continuar de oficio el procedimiento si del análisis de los hechos denunciados considera que podría estarse afectando intereses de terceros o la acción suscitada por la iniciación del procedimiento entrañase interés general.



## TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL

Consta por el presente documento la Transacción Extrajudicial que celebran de una parte SAGA FALABELLA S.A. (en adelante, SAGA FALABELLA), debidamente representado por el Sr. JAVIER ENRIQUE MALLQUI BRAVO, identificado con DNI 41198104, según otorgamiento de facultades que consta en la partida N° 11007317 del registro de personas jurídicas de Lima, con domicilio en Av. Paseo de la República N° 3220, San Isidro, y de la otra parte, el señor (en adelante, EL CLIENTE) identificado con DNI N° \_\_\_\_\_, y efectos de suscribir las siguientes estipulaciones:

PRIMERO: EL CLIENTE presentó una denuncia ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3 (Exp. N° 1598-2019/PS3), en contra de SAGA FALABELLA debido a que EL CLIENTE realizó la compra a través de la tienda de ALDO de SAGA FALABELLA de un par de zapatos el cual presentaría desperfectos, ya que transcurrido 2 meses de la compra, estos comenzaron a desahorsarse, hecho con el que EL CLIENTE no se encontraba conforme.

SEGUNDO: Por medio del presente acto, EL CLIENTE y SAGA FALABELLA declaran expresamente su firme voluntad de poner término definitivo a la controversia existente entre ellos y, de conformidad con lo establecido en el artículo 1302° del Código Civil, las partes se otorgan mutuamente las siguientes concesiones recíprocas:

2.1 SAGA FALABELLA, procederá con la entrega a LA CLIENTE del importe de S/ 370.00 (TRESCIENTOS SETENTA CON 00/100 SOLES) correspondiente al importe pagado por el producto en cuestión, costas del procedimiento, gastos, intereses legales y compensación por los hechos descritos en la Cláusula Primera de la presente Transacción Extrajudicial.

Dicho monto será entregado a través de una transferencia a la cuenta del Banco Continental (BBVA) N° \_\_\_\_\_ con código Interbancario N° \_\_\_\_\_ de titularidad EL CLIENTE, en un plazo no mayor a diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente de la suscripción de la presente Transacción Extrajudicial.

Asimismo, se precisa que el par de zapatos en cuestión quedarán en propiedad de EL CLIENTE.

TERCERO: De conformidad con lo establecido en el artículo 1303° del Código Civil, SAGA FALABELLA y EL CLIENTE renuncian definitivamente a plantear o ejercer cualquier acción o excepción de cualquier naturaleza, incluyendo el ejercicio de acciones civiles, penales y administrativas, desistiendo además de los procedimientos administrativos iniciados ante el Indecopi o de otra naturaleza que pudiera derivarse por los hechos reclamados. EL CLIENTE dice expresa constancia de que nada tiene ya que reclamar por ningún concepto, con relación a los hechos referidos en la cláusula primera, y que en todo caso de por sí estésca e indemnizada cualquier pretensión que pudiera tener al respecto.

8. Sobre el particular, en el presente caso no existen indicios de vulneración de intereses de terceros, en la medida que las presuntas infracciones cometidas por Saga constituyen afectaciones de carácter particular contra el señor ~~\_\_\_\_\_~~.
9. Por lo anterior, habiéndose resuelto el conflicto de intereses suscitado entre las partes, conforme se desprende del contenido del documento "TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL", corresponde revocar la Resolución Final N° 1131-2019/PS3 del 26 de noviembre de 2019, en todos sus extremos; y, reformándola, dar por finalizado el presente procedimiento administrativo sancionador iniciado contra Saga, dejando por ello sin efecto la resolución emitida por el órgano de primera instancia, en el extremo que impuso una sanción contra la denunciada, le ordenó una medida correctiva, la condenó al pago de costas del procedimiento y dispuso su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

## SE RESUELVE:

**PRIMERO: REVOCAR** la Resolución Final N° 1131-2019/PS3 del 26 de noviembre de 2019 emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3 en todos sus extremos; y, reformándola, dar por finalizado el procedimiento administrativo sancionador iniciado contra **Saga Falabella S.A.** en mérito a la denuncia presentada por el señor ~~NEISON MUÑOZ MORA~~, por haber celebrado las partes una transacción extrajudicial, a través de la cual se solucionó la controversia materia de denuncia.

**SEGUNDO: DEJAR SIN EFECTO** la Resolución Final N° 1131-2019/PS3 del 26 de noviembre de 2019, emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3, en el extremo que impuso una sanción contra **Saga Falabella S.A.**, le ordenó una medida correctiva, la condenó al pago de costas y dispuso su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

**TERCERO:** Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y agota la vía administrativa, por lo que solo puede ser cuestionada en



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
Expediente N° 1598-2019/PS3

vía de proceso contencioso administrativo ante el Poder Judicial<sup>4</sup>.

**Con la intervención de los Comisionados<sup>5</sup>: Sra. Claudia Antoinette Mansen Arrieta<sup>6</sup>, Sr. Tommy Ricker Deza Sandoval, Sr. Luis Alejandro Pacheco Zevallos y Sr. Erick Sablich Carpio.**

**CLAUDIA ANTOINETTE MANSEN ARRIETA**  
Presidenta

La presente **Resolución fue firmada de forma digital**, de conformidad con lo establecido en el artículo 3 del Reglamento de la Ley de Firmas y Certificados Digitales aprobado por Decreto Supremo 058-2008-PCM, como puede verificarse en la primera página del presente documento que se encuentra en formato PDF<sup>7</sup>.

<sup>4</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**  
**Artículo 125.- Competencia de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor**  
(...)

La Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi o la comisión con facultades desconcentradas en esta materia, según corresponda, constituye la segunda instancia administrativa en este procedimiento sumarísimo, que se tramita bajo las reglas establecidas por el presente subcapítulo y por la directiva que para tal efecto debe aprobar y publicar el Consejo Directivo del Indecopi.

La resolución que emita la correspondiente Comisión agota la vía administrativa y puede ser cuestionada mediante el proceso contencioso administrativo.

<sup>5</sup> De conformidad con lo establecido por el cuarto párrafo del artículo 38 del Reglamento de Organizaciones y Funciones del INDECOPI, en toda sesión se **levantará un acta** que contendrá **los acuerdos** que adopta la Comisión y en ella se dejará constancia de los **votos singulares**.

<sup>6</sup> De acuerdo con lo establecido por el quinto párrafo del artículo 38 del Reglamento de Organizaciones y Funciones del INDECOPI, las resoluciones que emiten las Comisiones **son suscritas únicamente por quien las preside**.

<sup>7</sup> **REGLAMENTO DE LA LEY DE FIRMAS Y CERTIFICADOS DIGITALES APROBADO POR DECRETO SUPREMO 058-2008-PCM**

**Artículo 3°.- De la validez y eficacia de la firma digital**

La firma digital generada dentro de la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica tiene la misma validez y eficacia jurídica que el uso de una firma manuscrita. (...)