



FACULTAD DE DERECHO

**INFORME JURÍDICO DE EXPEDIENTE
ADMINISTRATIVO N° 450-2019/ILN-CPC**

**PRESENTADO POR
YOSELIN ANDREA PAREDES ALVARADO**

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

**LIMA – PERÚ
2023**



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° 450-2019/ILN-CPC

Materia : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Entidad : INDECOPI

Bachiller : PAREDES ALVARADO, YOSELIN ANDREA

Código : 2015208540

LIMA – PERÚ

2023

El presente Informe Jurídico recae en un procedimiento administrativo sancionador, ello a raíz de una denuncia interpuesta por la Señora R.E.G.O contra la empresa I.M.B por las presuntas infracciones a los artículos 19, 24 y 38 del Código de Protección al Consumidor, ello en atención a la prohibición de su ingreso al local de la empresa denunciada, así como a la falta de atención al reclamo realizado por dicha situación. Así las cosas, en primera instancia la Comisión de Protección al Consumidor, con Resolución 616-2021/ILN-CPC de fecha 30 de setiembre de 2021, declara INFUNDADA la denuncia interpuesta en el extremo en que se acusa a la denunciada de impedir injustificadamente su ingreso al local de la empresa, puesto que no se ha verificado la comisión del hecho denunciado y, declara FUNDADA en cuanto a la infracción al artículo 24.1 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, por cuanto se verificó que no se cumplió con atender el reclamo, sancionando así a la empresa con una amonestación. Dicha resolución fue debidamente impugnada por la denunciada, razón por la cual en segunda instancia, la Sala Especializada en Protección al Consumidor revoca la resolución impugnada en el extremo que declara fundada la denuncia por infracción al artículo 24.1 de la Ley 29571 y en consecuencia, se declara improcedente la misma por falta de interés para obrar, respecto de la conducta referida a la presunta falta de atención del reclamo presentado por la denunciante.

NOMBRE DEL TRABAJO

PAREDES ALVARADO.docx

RECUENTO DE PALABRAS

7912 Words

RECUENTO DE CARACTERES

41517 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

38 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

123.5KB

FECHA DE ENTREGA

Apr 13, 2023 10:49 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

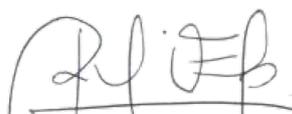
Apr 13, 2023 10:50 AM GMT-5**● 22% de similitud general**

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

- 21% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 18% Base de datos de trabajos entregados
- 8% 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

I. RELACIÓN DE LOS HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR LAS PARTES INTERVINIENTES EN EL PROCEDIMIENTO	4
1.1. Denuncia.....	4
1.2. Admisión de la denuncia.....	5
1.3. Descargos presentados por el proveedor denunciado.....	5
1.4. Informe final de Instrucción	7
1.5. Resolución final de la Comisión de Protección al Consumidor	8
1.6. Recurso de apelación.....	9
1.7. Resolución final de segunda instancia	10
II. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE	11
2.1. Determinar si el proveedor denunciado cometió un acto de discriminación y/o una infracción al deber de idoneidad al no permitir injustificadamente que la denunciante ingrese a su establecimiento.	11
2.2. Determinar si la denunciante contaba con interés para obrar en relación a la conducta referida a que el proveedor denunciado no cumplió con atender el reclamo interpuesto en el Libro de Reclamaciones.....	13
III. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS.....	14
3.1. Determinar si el proveedor denunciado cometió un acto de discriminación y/o una infracción al deber de idoneidad al no permitir injustificadamente que la denunciante ingrese a su establecimiento.	14
3.2. Determinar si la denunciante contaba con interés para obrar en relación a la conducta referida a que el proveedor denunciado no cumplió con atender el reclamo interpuesto en el Libro de Reclamaciones.....	23
IV. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS.....	30
4.1. Sobre las resoluciones emitidas.....	30
4.1.1. Resolución emitida por la Comisión de Protección al Consumidor.....	30
4.1.2. Resolución emitida por la Sala Especializada en Protección al Consumidor .	33
V. CONCLUSIONES.....	36
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	37
VII. ANEXOS	37

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

1.1. Denuncia

Con fecha 20 de noviembre de 2019, la Sra. R.E.G.O, denunció a la empresa I.M.B, ante la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Norte, por la presunta infracción a la Ley N. ° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en atención a lo siguiente:

- El día 19 de noviembre de 2019, en su intención de ingresar al establecimiento de la empresa I.M.B, el personal le prohibió la entrada sin motivo alguno.
- De conformidad al artículo 40° del Código de Protección al Consumidor, es obligación que el establecimiento informe sobre las restricciones de acceso, las mismas que deben ser objetivas y justificadas. Dicha obligación fue incumplida por la empresa I.M.B, toda vez que no se informó sobre dicha restricción, razón que motivó a presentar el reclamo N. ° 0001-000002 en el libro de reclamaciones.
- En cuanto a este reclamo, la empresa no brinda respuesta a la fecha, por lo que se solicita, se sancione a la misma, así como el pago de costas y costos del procedimiento.
- Se adjunta como medio probatorio la Hoja de Reclamación 0001-000002 de fecha 19 de noviembre de 2019

1.2. Admisión de la denuncia

Mediante Resolución N. ° 1 de fecha 02 de junio de 2020, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Norte, admite a trámite la denuncia formulada por los siguientes hechos:

- Personal de I.M.B el 19 de noviembre de 2019, habría impedido injustificadamente que la señora R.E.G.O ingrese a su establecimiento ubicado en Av. Juan Lecaros 110-120, distrito de Puente Piedra, lo que constituye una presunta infracción a los artículos 19 y 38 del Código.
- I.M.B no habría cumplido con atender el Reclamo 0001-000002 de fecha 19 de noviembre de 2019, interpuesto por la señora R.E.G.O mediante el Libro de Reclamaciones, lo que constituye una presunta infracción al artículo 24.1 del Código.

En ese sentido, se otorga el plazo de 05 días hábiles a fin de que la empresa I.M.B pueda presentar sus descargos.

1.3. Descargos presentados por el proveedor denunciado

Con fecha 11 de agosto de 2020, la empresa I.M.B, debidamente presentada, se apersonó al procedimiento negando categóricamente los hechos y formuló sus descargos de la siguiente manera:

- La queja efectuada por la denunciada, recaída en la Hoja de Reclamación N° 0001- N° 000002, es prueba objetiva que la denunciante ingresó al establecimiento de la empresa, puesto que

resultaría materialmente imposible realizar el reclamo señalado sin ingresar previamente al establecimiento.

- La empresa tiene una política de no discriminación y las razones por las cuales se puede impedir el ingreso a las personas, son objetivas, las mismas que se encuentran en el Reglamento Interno de la sala de juego y publicadas en su establecimiento. Aunado a ello, se alega que la empresa indicó a la denunciante sobre su Plan de Prevención de Lavado de Activos que, en síntesis, versa sobre la prohibición de los usuarios de la sala de juego, de prestar dinero dentro de la misma, dicho plan se encuentra dentro de la misma sala de juego.
- Sí se dio respuesta a la queja efectuada, pero esta fue realizada al número telefónico señalado por la denunciada en la queja, único dato válido expuesto en la misma, ya que se colocó un correo electrónico y una dirección inválida, no teniendo los datos necesarios para su ubicación, principalmente el distrito.
- En la propia hoja de reclamación referida, se indicó que se daría respuesta a la queja al número telefónico proporcionado, por lo que, de haber sido el correo electrónico o de manera física la respuesta a la queja, preferencia de la denunciada, estas habrían sido precisadas.
- Al no existir mayores datos válidos, en una actuación de buena fe, la empresa alega que se brindó respuesta a través del número telefónico, situación que se puso en conocimiento a través de la hoja de reclamación.

- La continua asistencia de la denunciante conllevó a considerar por superado el “incidente”.

Ahora bien, como documentación se adjuntó lo siguiente:

- Fotografías del establecimiento que prohíbe los préstamos entre clientes
- Pantallazo del WhatsApp de respuesta a su queja que se remitió a la Sra. R.E.GO, al número telefónico indicado en el libro de reclamaciones
- Hoja de Reclamación donde se indica el número de teléfono al cual se envió la respuesta al WhatsApp de dicho número telefónico
- Relación de premios recibidos por la Sra. R.E.G.O posterior al 19 de noviembre de 2019 hasta el 14 de marzo de 2020
- Constancia de 03, de los 93 premios recibidos por la Sra. R.E.G.O posterior al 19 de noviembre de 2019 hasta el 14 de marzo de 2020.

1.4. Informe final de Instrucción

Mediante la Resolución N.º 3 de fecha 20 de setiembre de 2021, la Secretaría Técnica puso en conocimiento de las partes el Informe Final de Instrucción 093-2021/ILN-CPC, mediante el cual se propone declarar infundada la denuncia en cuanto a la presunta infracción del artículo 38 del Código de Protección al Consumidor; asimismo, declarar fundada la denuncia en cuanto a la infracción al artículo 24.1 del Código, por lo que se

otorga el plazo de 05 días hábiles, a fin de que las partes puedan realizar la presentación de sus observaciones.

En atención a ello, con fecha 27 de setiembre de 2021, la empresa I.M.B presentó sus observaciones, reiterando lo alegado en sus descargos y agregando lo siguiente:

- Las conclusiones del informe de instrucción carecen de razonabilidad, toda vez que desconoce que se brindó respuesta a la denunciante a través del número telefónico consignado por esta, siendo válido que se pueda brindar respuesta vía WhatsApp.
- No se puede pretender trasladar los costos a su representada sobre la búsqueda del domicilio de un consumidor ante la omisión del mismo de consignar la dirección.

1.5. Resolución final de la Comisión de Protección al Consumidor

Mediante la Resolución Final 616-2021/ILN-CPC de fecha 30 de setiembre de 2021, la Comisión de Protección al Consumidor señala en cuanto al presunto trato discriminatorio ejercido por el personal de la denunciada, que esta no se encuentra dentro de los alcances del artículo 19, solo dentro del artículo 38 del Código, por lo que el análisis se hará solo en cuanto a este último artículo.

Así las cosas, luego del análisis efectuado por la Comisión, resolvieron lo siguiente:

- Declarar infundada la denuncia por la presunta infracción al artículo 38 del Código de Protección al Consumidor, por cuanto no se ha verificado la comisión del hecho denunciado.
- Declarar fundada la denuncia por infracción al artículo 24.1 por cuanto se verificó que no cumplió con atender al reclamo presentado por la denunciante, sancionándolo con una amonestación.

1.6. Recurso de apelación

En atención a dicho pronunciamiento, con fecha 04 de noviembre de 2021, la empresa denunciada impugna la misma debido a los siguientes fundamentos:

- La empresa no se encontraba en obligación de responder el reclamo de la denunciante porque la misma es considerada no presentada en virtud del último párrafo del artículo 5° del Reglamento del Libro de Reclamaciones, mediante la cual se señala que en caso que el consumidor no consigne como mínimo, su nombre, DNI, domicilio o correo electrónico, fecha de reclamo o queja y el detalle de los mismos, estos se considerarán como no presentados.

Ahora bien, atendiendo a lo expuesto por el citado artículo y a la información incompleta expuesta en la hoja de reclamación, se solicita que el reclamo sea considerado como no puesto.

- La respuesta brindada por la empresa vía WhatsApp, fue propia de la liberalidad de la empresa, ya que no se encontraba obligada a

responder un reclamo que no cumplía con los requisitos para ser considerado como tal.

- La resolución impugnada sustenta su fallo en la resolución 1878-2017/SPC-INDECOPI, mediante la cual se señala que las respuestas o comunicaciones de las empresas financieras, sin identificación del funcionario, generan desconfianza en la veracidad de la comunicación cursada. No obstante, la resolución mencionada no es aplicable al presente caso porque no existe analogía en vista a que no está referido a respuestas por WhatsApp, como tampoco está referido a reclamos por el libro de reclamaciones que no cumplen con los criterios establecidos en el reglamento dispuesto en el Decreto Supremo 011-2011-PCM.
- Asimismo, se señala que no resulta correcto indicar la existencia de la desconfianza en la comunicación cursada, ya que a lo largo del procedimiento se ha reconocido la atención del reclamo vía WhatsApp, adjuntando para tal fin el recibo de teléfono desde donde se respondió el reclamo.

1.7. Resolución final de segunda instancia

Con fecha 14 de marzo de 2022, la Sala Especializada en Protección al Consumidor emitió la Resolución N° 492-2022/SPC-INDECOPI y resolvió lo siguiente:

“Se revoca la Resolución 0616-2021/ILN-CPC, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora R.E.G.O contra I.M.B, por infracción del artículo 24°.1 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, en consecuencia, se declara improcedente la misma, por falta de interés para obrar, respecto de la conducta referida a la presunta falta de atención del reclamo presentado por la denunciante el 19 de noviembre de 2019. Ello, al haberse verificado que, a la fecha de la interposición de la denuncia, el proveedor denunciado aún se encontraba dentro del plazo legal para brindar respuesta al citado reclamo.

En ese sentido, se deja sin efecto la amonestación impuesta, la medida correctiva reparadora ordenada, la condena al pago de las costas y los costos del procedimiento, y la inscripción del denunciado en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.”

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

De la revisión de los hechos, se han determinado los siguientes problemas jurídicos:

- 2.1. Determinar si el proveedor denunciado cometió un acto de discriminación y/o una infracción al deber de idoneidad al no permitir injustificadamente que la denunciante ingrese a su establecimiento.**

- En el presente caso, la Secretaría Técnica de la Comisión imputó en contra del proveedor denunciado una presunta infracción a los artículos 19 y 38 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor en tanto habría impedido de forma injustificada que la denunciante ingrese a su establecimiento.

- Como se aprecia, una sola conducta se imputó por una infracción al deber de idoneidad y una presunta práctica discriminatoria.

- En ese sentido, debe determinarse si la Secretaría Técnica efectuó una correcta imputación de cargos en ejercicio de su labor de instrucción del procedimiento.

- La idoneidad de un producto o servicio es la correspondencia que debe existir entre lo que un consumidor espera recibir y lo que realmente recibe en atención al modelo referencial del deber de idoneidad el cual se encuentra conformado por las garantías legal, explícita e implícita los cuales se encuentran regulados en el artículo 20 de la Ley N° 29571.

- Por su parte, los actos de discriminación están regulados en el artículo 38 de la Ley N° 29571 y constituye un trato diferenciado ilícito el cual no se encuentra sustentado en causas objetivas y justificadas.

- En ese sentido, deberá analizarse, en virtud al principio de especialidad, en cual de los tipos infractores antes mencionados se enmarcaba la conducta denunciada.
- Luego de ello se analizará si el proveedor denunciado cometió una infracción en atención a la carga probatoria establecida para cada tipo infractor.

2.2. Determinar si la denunciante contaba con interés para obrar en relación a la conducta referida a que el proveedor denunciado no cumplió con atender el reclamo interpuesto en el Libro de Reclamaciones

- En el presente caso, la señora R.E.G.O denunció que I.M.B no cumplió con atender su reclamo interpuesto en el Libro de Reclamaciones.
- Antes de verificar si el proveedor denunciado incurrió en una conducta infractora deberá analizarse si la señora R.E.G.O contaba con interés para obrar para interponer la denuncia administrativa.
- Es así que si un denunciante carece de interés para obrar, la denuncia debe ser declarada improcedente de conformidad a lo establecido en el artículo 108 del Código.

- En caso de que la denunciante contase con interés para obrar, deberá efectuarse un análisis para verificar si I.M.B cometió una infracción al artículo 24 del Código tomando en consideración que cuenta contaba con un plazo de 30 días calendarios para atender los reclamos (lo cual, en la actualidad se ha modificado a 15 días hábiles improrrogables).

III. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS

- 3.1. Determinar si el proveedor denunciado cometió un acto de discriminación y/o una infracción al deber de idoneidad al no permitir injustificadamente que la denunciante ingrese a su establecimiento.**

**Impedimento injustificado al establecimiento de la denunciada -
Presunta infracción al artículo 38° del Código de Protección al
Consumidor**

El hecho referido a que la empresa I.M.B habría impedido injustificadamente a la denunciante su ingreso al establecimiento, fue imputado como una presunta infracción al artículo 38° del Código.

Al respecto, la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Norte, indica lo siguiente:

- En atención al numeral 173.2 del artículo 173 del T.U.O de la Ley de Procedimiento Administrativo General y el artículo 196 del Código

Procesal Civil, correspondía a la denunciante aportar los elementos de prueba suficientes que puedan acreditar, por lo menos a nivel indiciario, lo alegado en cuanto al trato discriminatorio por parte de la empresa I.M.B.

- La sola presentación de la Hoja de reclamación 0001-0002 de fecha 19 de noviembre de 2019, no demuestra de manera fehaciente que la denunciante haya sido víctima de discriminación.

Así las cosas, de la lectura de lo dispuesto por la Comisión y de un primer análisis, cabe realizar la primera interrogante: ¿qué es la discriminación? Según la Real Academia Española, la discriminación es considerada como el “dar trato desigual a una persona o colectividad por motivos raciales o colectividad por motivos raciales, religiosos, políticos, de sexo, de edad, de condición física o mental”. (Resaltados nuestros)

Este descontento social, presentado en distintos países, tiene estrecha relación con el derecho a la igualdad y se ha buscado su protección a lo largo del tiempo.

La primera protección que encontramos, recae en el rubro internacional, como la Declaración Universal de Derechos Humanos y la Convención Americana de Derechos Humanos, por citar solo algunas normas supranacionales. En cuanto a esta última, a través de su artículo 1 prescribe lo siguiente:

“Los Estados Partes en esta convención se comprometen a respetar los derechos y libertades reconocidos en ella y a garantizar su libre y pleno

ejercicio a toda persona que esté sujeta a su jurisdicción, sin discriminación alguna por motivos de raza, color, sexo, idioma, religión, opiniones políticas o de cualquier índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición social.”

Es así que, Perú, al ser Estado parte de la Convención Americana de Derechos Humanos, sigue la línea de lo expuesto y a través de su numeral 2 del artículo 2 de la Constitución Política, nuestra norma suprema, prescribe lo siguiente sobre los derechos fundamentales de la persona: “(...) Nadie debe ser discriminado por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole.”

Como podemos ver, la protección otorgada frente a esta figura tiene como finalidad el trato igualitario de las personas, sin distinción alguna, a menos que exista un motivo propiamente justificado.

Al respecto, el Tribunal Constitucional, máxime intérprete de la Constitución, señala lo siguiente:

“(...) La igualdad consagrada constitucionalmente, detenta la doble condición de principio y derecho fundamental. **En cuanto principio**, constituye el enunciado de un contenido material objetivo que, en tanto componente axiológico del fundamento del ordenamiento constitucional, vincula de modo general y se proyecta sobre todo el ordenamiento jurídico. **En cuanto derecho fundamental**, constituye el reconocimiento de un auténtico derecho subjetivo, esto es, la titularidad de la persona sobre un bien constitucional, la

igualdad oponible a un destinatario. **Se trata del reconocimiento de un derecho a no ser discriminado por razones proscritas por la propia Constitución** (origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica) o por otras (“motivo de cualquier otra índole”) que, jurídicamente, resulten relevantes. En cuanto constituye un derecho fundamental, el mandato correlativo derivado de aquel, respecto a los sujetos destinatarios de este derecho (Estado y particulares), será la prohibición de discriminación. **Se trata, entonces, de la configuración de una prohibición de intervención en el mandato de igualdad.”**

En ese sentido, se infiere que al hablar del mandato de no discriminación, este tiene su sustento en el derecho a la igualdad, pues la finalidad es buscar el trato igualitario de todas las personas que se encuentren bajo las mismas situaciones y/o condiciones.

No obstante, como ningún derecho es absoluto, existe la posibilidad de que se efectúe un trato desigual; es decir, una diferenciación, sin caer en la vulneración del derecho a la igualdad o al derecho a la no discriminación; sin embargo, este trato deberá darse junto a causas debidamente justificadas.

Siguiendo la línea de lo expuesto, el Tribunal Constitucional señala lo siguiente:

“(…) debe precisarse que la diferenciación está constitucionalmente admitida, atendiendo a que no todo trato desigual es discriminatorio; es decir, se está frente a una diferenciación cuando el trato desigual se funde en causas

objetivas y razonables. Por el contrario, cuando esa desigualdad de trato no sea ni razonable ni proporcional, estaremos frente a una discriminación y, por tanto, frente a una desigualdad de trato constitucionalmente intolerable.” (Exp. N. ° 00048-2004-PI/TC, Fundamento 62)

Del enunciado referido, podemos determinar la existencia de dos figuras. La primera, que es la diferenciación y la segunda, la discriminación. En cuanto a la primera figura, se puede visualizar que no existe prohibición alguna contra la misma, siempre y cuando esta se funde en causas objetivas y razonables. En cuanto a la figura de la discriminación, esta será condenable cuando, por el contrario, no existan causas que lo motiven o se encuentre frente a los supuestos determinados por ley.¹

En consecuencia, ardua ha sido la tarea del Estado para evitar que este trato desigual injustificado, se dé en los diversos aspectos de las personas.

Uno de los diversos aspectos, el cual es motivo de análisis del presente caso, es la de la relación de consumo. Para el Código de Protección del Consumo, en adelante el Código, es aquella “(...) relación por la cual un consumidor adquiere un producto o contrata un servicio con un proveedor a cambio de una contraprestación económica. (...)”²

¹ Tribunal Constitucional (2003). Exp N° 001-2003-AI/TC.

² Artículo IV.- Relación de consumo.- Es la relación por la cual un consumidor adquiere un producto o contrata un servicio con un proveedor a cambio de una contraprestación económica. Esto sin perjuicio de los supuestos contemplados en el artículo III.

En palabras de Delgado (2020), “es el vínculo que se da entre un consumidor y un proveedor cuando el primero adquiere un producto o contrata un servicio con el segundo a cambio del pago de un precio” (p.12)

El Estado, en atención al mandato constitucional dispuesto en el artículo 65³ de la Constitución Política, tiene como responsabilidad defender el interés de todo consumidor, es por ello que encontramos una tercera protección recaída en el Código de Protección del Consumidor, que a través de su artículo 38.1⁴, señala lo siguiente:

“38.1 Los proveedores no pueden establecer discriminación alguna por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole, respecto de los consumidores, se encuentran estos dentro o expuestos a una relación de consumo”

En tal sentido, vemos que el Estado, siguiendo la línea de las normativas supranacionales, también prohíbe la discriminación en todo aspecto, como en las relaciones de consumo. Agregando que, en los casos donde exista justificaciones, se podrá optar por un trato diferente de los consumidores.

Pero, ¿cómo se puede acreditar la discriminación en una relación de consumo? Según el artículo 39⁴ del Código de Protección al Consumidor señala que la responsabilidad de probar la existencia de un trato desigual,

³ 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

⁴ Art.39.- La carga de la prueba sobre la existencia de un trato desigual corresponde al consumidor afectado cuando el procedimiento se inicia por denuncia de este o a la administración cuando se inicia por iniciativa de ella. Para acreditar tal circunstancia, no es necesario que el afectado

recae sobre el consumidor afectado cuando el procedimiento se inicia por denuncia de este.

En la misma línea de lo expuesto, el artículo 173.2 del T.U.O de la Ley de Procedimiento Administrativo General, indica en cuanto a la carga de la prueba, que corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones.

Asimismo, el artículo 196 del Código Procesal Civil, de aplicación supletoria en los procesos administrativos, prescribe de manera expresa que la carga de probar corresponde a quien afirma los hechos.

Ahora bien, retornando al caso materia de análisis, queda claro que la responsabilidad de probar un trato discriminatorio corresponde a quien alega ser víctima de ello; es decir, a la denunciante.

Así pues, la denunciante, al ser quien alega ser víctima de un trato discriminatorio, recae en ella la obligación de acreditar lo denunciado con los medios pertinentes y suficientes, a fin de causar convicción. No obstante, conforme a la revisión del expediente, se evidencia que el único medio probatorio proporcionado por la denunciante, es la Hoja de reclamación 0001-0002 de fecha 19 de noviembre de 2019.

En ese sentido, sin más medios probatorios que existan por parte de la denunciante, no se puede acreditar el hecho alegado del trato discriminatorio. De haber sido superada esta valla, correspondería al proveedor acreditar que

la diferenciación practicada a la denunciante ha sido efectuada basándose en causas objetivas y razonables, empero, la situación del presente expediente, fue otra.

**Impedimento injustificado al establecimiento de la denunciada -
¿Infracción al deber de idoneidad? Presunta infracción al artículo 19
del Código de Protección al Consumidor**

La Comisión de Protección al Consumidor, en un primer momento, a través de la Resolución 1 de fecha 2 de junio de 2020, admite la denuncia de la señora R.E.G.O por cuanto el hecho de impedir de manera injustificada su ingreso al establecimiento de la empresa I.M.B, involucraría una afectación a sus expectativas como consumidora, por lo que se considera como una posible infracción al artículo 19° del Código.

El mencionado artículo dispone lo siguiente: “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 estos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.”

En cuanto a la figura de la idoneidad, el propio Código la define como aquella:

“ (...) 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.

Al respecto, Rodríguez (2014) señala que “tal correspondencia entre lo esperado y lo recibido se determina atendiendo a ciertas consideraciones relevantes. Son esas consideraciones las que llevan a la autoridad a arribar a la conclusión de que estamos en un caso en el que el consumidor tiene expectativas tutelables” (p.304)

Para la determinación de la misma, acorde al artículo 20° del mismo cuerpo normativo, debe compararse el producto o servicio otorgado, con las garantías brindadas por el proveedor y a las que está obligado.

Pues en efecto, no se puede otorgar amparo a toda expectativa del consumidor, por lo que resulta necesario el seguimiento de lo establecido de la norma referida a fin de comparar el producto o servicio con las garantías.

En cuanto a las garantías, el Código diferencia tres tipos:

- Las garantías legales: Aquellas determinadas por mandato legal. Su presencia se presume en todos los contratos de consumo, pese a no estar en ellos expresamente.
- Las garantías explícitas: Aquellas ofrecidas expresamente por el proveedor dentro de los términos y condiciones del propio contrato.
- Las garantías implícitas: Son aquellas desarrolladas en atención a la propia finalidad y utilidad para la que ha sido adquirido tanto el producto como el servicio, ante el silencio del proveedor o del contrato.

En ese sentido, una vez realizada la comparación entre el producto o servicio ofrecido con las garantías que corresponden, el Colegiado correspondiente podrá determinar la idoneidad de cada producto o servicio, y así arribar a la decisión si la misma ha sido cumplida o no. Ahora bien, de la lectura de los citados artículos, se infiere que la obligación de los proveedores de responder por la idoneidad solo está relacionado con el producto o servicio ofrecido.

En el caso del presente expediente, materia de análisis, se verifica que la Secretaría Técnica, al momento de realizar el análisis de las supuestas conductas infractoras, confunde la figura del deber de idoneidad con el de discriminación, pues el impedimento de acceso al establecimiento no está relacionado con algún producto o servicio en específico.

3.2. Determinar si la denunciante contaba con interés para obrar en relación a la conducta referida a que el proveedor denunciado no cumplió con atender el reclamo interpuesto en el Libro de Reclamaciones

Otro de los problemas jurídicos señalados es la vulneración al artículo 24.1 del Código, ello debido a la falta de atención al reclamo efectuado por la denunciada, correspondiente a la Hoja de Reclamo N.º 000002 de fecha 19 de noviembre de 2019 del Libro de Reclamaciones.

Antes de iniciar el análisis del presente problema jurídico y determinar si existió o no vulneración, resulta necesario saber la definición del Libro de Reclamaciones.

Así pues, ante la obligación de los establecimientos comerciales de tener un libro de reclamaciones⁵, ya sea de manera física como virtual, se dio el reglamento a través del Decreto Supremo N° 011-2011-PCM que se encargó de establecer los lineamientos de esta herramienta.

Es así que a través de su artículo 3.1, define a dicha herramienta como aquel “documento de naturaleza física o virtual provisto por los proveedores en el cual los consumidores podrán registrar quejas o reclamos sobre los productos o servicios ofrecidos en un determinado establecimiento comercial abierto al público”.

Es por este motivo que el libro de reclamaciones no es más que una herramienta que coadyuva al consumidor a dejar manifiesto su disconformidad, ya sea sobre el producto o servicio ofrecido por el proveedor o por causas relacionadas a ella.

Asimismo, el Estado, en su rol tuitivo para con el consumidor, lo que hace es brindar distintos medios de solución de conflictos a los consumidores, a fin de garantizar la protección de sus derechos.

Con el libro de reclamaciones, el Estado da la oportunidad para que los proveedores puedan dar solución a los conflictos con los consumidores de una manera más rápida, al menos esa es la intención para así evitar la tramitación de procesos engorrosos, pero sobre todo, que el consumidor obtenga una respuesta en un tiempo prudente.

⁵ Art. 150° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.- Los establecimientos comerciales deben contar con un libro de reclamaciones, en forma física o virtual. El reglamento establece las condiciones, los supuestos y las demás especificaciones para el cumplimiento de la obligación señalada en el presente artículo.

Así las cosas, resulta evidente los medios que tiene los consumidores para acceder al libro de reclamaciones, estos son a través de un reclamo o a través de una queja.

Estos dos medios son una forma de acercamiento entre el proveedor y el consumidor, por lo que el quiebre del mismo, es decir, la falta de respuesta por parte del proveedor, ante los ojos del Código, corresponde una infracción a su normativa.

Esta infracción normativa la encontramos en el artículo 24.1 que establece el plazo de treinta (30) días calendario, con posibilidad de extensión, para que los proveedores puedan dar respuesta los reclamos efectuados por los consumidores.

En atención a dicha norma, el proveedor se encuentra en la obligación de responder el reclamo efectuado por el consumidor en un plazo de 30 días calendario. En ese sentido, en caso el proveedor no cumpla con lo referido, su inacción acarreará una infracción normativa.

No obstante, previamente se deberá revisar si el reclamo efectuado por el consumidor, cumple con las formalidades dispuestas en el reglamento del Código, cuyo artículo 5° el cual dispone que en caso que el consumidor no consigne como mínimo, DNI, domicilio o correo electrónico, fecha del reclamo o queja y el detalle de los mismos, estos se consideraran como no presentados.

En ese sentido, la norma señalada precisa que para considerarse como efectivo el reclamo realizado, se deberá cumplir con ciertas características. Sin embargo, de una lectura integral del cuerpo normativo referido, aunado

a una interpretación finalista del mismo, no es correcto ser literales en cuanto a las formalidades para la aceptación de un reclamo.

Es, pues, contraproducente, realizar criterios al pie de la letra sin tener en cuenta la finalidad de la norma, por lo que en aras de cumplir la misma que no es más que brindar protección al consumidor⁶, a través de la Resolución N° 3085-2014/SPC-INDECOPI de fecha 15 de setiembre de 2014, Indecopi señaló lo siguiente:

“36. Así deberá tenerse por efectuado el reclamo o queja formulado por el consumidor, cuando la información omitida no resulta relevante o estrictamente necesaria para el proveedor, a efectos de que pueda efectuar adecuadamente sus descargos y brindar una respuesta al consumidor.”

En ese sentido, queda claro que en cuanto a la formalidad de la interposición de un reclamo, no deberá leerse la norma a rajatabla, por el contrario, deberá realizarse una lectura integral de la misma, teniendo en cuenta la finalidad, ello en atención al principio pro consumidor.

Sobre el interés para obrar

Según el artículo 108° del Código, señala que se pondrá fin al procedimiento administrativo la resolución de la autoridad administrativa que declara la

⁶ Código de Protección al Consumidor
Artículo V.- Principios

2. Principio Pro Consumidor.- En cualquier campo de su actuación, el Estado ejerce una acción tuitiva a favor de los consumidores. En proyección de este principio, en caso de duda insalvable en el sentido de las normas o cuando exista duda en los alcances de los contratos por adhesión y los celebrados en base a cláusulas generales de contratación, debe interpretarse en sentido más favorable al consumidor.

improcedencia de la denuncia de parte en determinados supuestos, siendo uno de ellos, la existencia de la falta de legitimidad o interés para obrar.⁷

De igual manera, nuestra norma adjetiva, el Código Procesal Civil, aplicable supletoriamente a los procesos administrativos⁸, a través de su artículo 427°, prescribe la improcedencia de la demanda, ante la falta de interés de obrar por parte del demandante.

En cuanto a esta última figura, es necesario dirigirnos a nuestra norma sustantiva, el Código Civil, el cual a través de su artículo VI de su Título Preliminar señala lo siguiente:

“Para ejercitar o contestar una acción es necesario tener legítimo interés económico o moral.

El interés moral autoriza la acción solo cuando se refiere directamente al agente o a su familia, salvo disposición expresa de ley”.

De la lectura del citado artículo, se evidencia la estrecha relación que guarda la figura del interés para obrar con el derecho de acción, pues con este último el justiciable puede solicitar tutela al Estado; sin embargo, esta tutela solo podrá ser efectuada si se presenta el cumplimiento de ciertas condiciones.

Para Monroy (1994, p.124) estas condiciones son consideradas, por un lado, como aquellos “elementos necesarios para que una demanda tenga un

⁷ (...) Sin que la presente enumeración sea taxativa, pondrán fin al procedimiento administrativo la resolución de la autoridad administrativa que declara la improcedencia de la denuncia de parte en los siguientes supuestos:

e) Si existe falta de legitimidad o interés para obrar

⁸ Código Procesal Civil. Disposiciones Complementarias, Disposiciones Finales. Primera.- Las disposiciones de este Código se aplican supletoriamente a los demás ordenamientos procesales, siempre que sean compatibles con su naturaleza

pronunciamiento favorable” y, por otro lado, como aquellos “elementos indispensables para que el órgano jurisdiccional puede expedir un pronunciamiento válido sobre el fondo” siendo esta última la posición correcta que debería adoptarse según el autor.

Asimismo, para el autor, estas condiciones de acción pueden ser expresadas a través de dos figuras:

- Legitimidad para obrar: El autor mencionado considera que “en un proceso hay legitimidad para obrar cuando las partes materiales, es decir, las conformantes de una relación jurídica sustantiva, son también las partes en la relación jurídica procesal”.

- El interés para obrar: En cuanto a esta figura lo considera como la “necesidad de acudir al órgano jurisdiccional, como único medio capaz de procesar y posteriormente declarar como una decisión respecto del conflicto que están viviendo”.

Al respecto, en diferentes casaciones, Corte Suprema ha dispuesto lo siguiente:

“El interés para obrar, como condición de la acción, es un acto actual y concreto de necesidad de tutela jurisdiccional en que se encuentra una persona determinada y que lo obliga a solicitar por vía única, y sin tener otra alternativa eficaz, la intervención del órgano jurisdiccional con la finalidad de que resuelva el conflicto de intereses del cual es parte”.⁹

⁹ Casación N° 2440-2013, Lima

“El interés para obrar puede ser definido como el interés sustancial que deben tener las partes que actúan en el proceso, es decir, el motivo o razón de carácter jurídica material, serio y particular que lleva a una persona (en el caso del demandante) a procurar la intervención de los órganos jurisdiccionales del Estado a fin de que se acceda a las pretensiones formuladas en la demanda; y en el caso del demandado, la razón por la cual se opone o contradice las pretensiones”.¹⁰

Así pues, tenemos que la figura del interés para obrar aparece cuando se acude al órgano jurisdiccional como ultima ratio, al no existir medios distintos que puedan dar solución al conflicto de intereses suscitado entre las partes. En la misma línea de lo expuesto, el autor Juan Avendaño (2010, p.65) señala la relación que existe entre dicha figura y la economía procesal, citando a Francesco Luiso, pues esta “sirve para evitar una actividad procesal relativa a una demanda o una defensa fundada, pero inútil”

Por lo que, en resumidas cuentas, no se puede hablar de interés para obrar, sin tener en cuenta su necesidad, utilidad y por último, su relación con la economía procesal.

Ahora bien, en el presente caso, se declara infundada la denuncia efectuada, ello debido a la falta de interés de obrar, respecto de la conducta referida a la presunta falta de atención del reclamo presentado por la denunciante el 19 de noviembre de 2019, toda vez que el proveedor

¹⁰ Casación N° 884-2003-, Lambayeque

denunciado aún se encontraba dentro del plazo legal para brindar respuesta al citado reclamo.

En ese sentido, corresponderá analizar si dicha situación es correcta, teniendo en cuenta la figura analizada en los párrafos anteriores.

IV. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS

4.1. Sobre las resoluciones emitidas

4.1.1. Resolución emitida por la Comisión de Protección al Consumidor

Mediante la Resolución Final 616-2021/ILN-CPC de fecha 30 de setiembre de 2021, la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Norte, en atención a la denuncia interpuesta, como cuestión previa, señala que el hecho respecto al impedimento del ingreso al establecimiento comercial, no se encuentra dentro de los alcances del artículo 19° del Código. Asimismo, resuelve lo siguiente:

- Declarar infundada la denuncia por la presunta infracción al artículo 24.1 del Código de Protección al Consumidor, respecto a que el 19 de noviembre de 2019 se habría impedido el acceso al establecimiento de la empresa I.M.B, no verificándose la comisión de dicho hecho denunciado.
- Declara fundada la denuncia por la infracción al artículo 24.1 del Código de Protección al Consumidor, toda vez que se verificó que no se cumplió con atender al reclamo de la Hoja de reclamación 001-

0002 de fecha 19 de noviembre de 2019, por lo que sanciona a la empresa I.M.B con amonestación

- Como medida correctiva reparadora, ordena a la empresa I.M.B cumplir con atender al reclamo de la hoja de reclamación referida, en el plazo de 15 días hábiles. Una vez vencido dicho plazo, contará con un plazo de 05 días para acreditar el cumplimiento de dicho mandato, bajo apercibimiento de una multa coercitiva no menor a 3 UIT.
- Disponer la inscripción de la empresa I.M.B, en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi por los hechos sancionados, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Al respecto, debo señalar mi posición:

ESTOY DE ACUERDO PARCIALMENTE CON LO RESUELTO, por cuanto considero que:

Antes de llegar a la parte resolutive de la resolución, como cuestión previa, la Comisión señala que la conducta denunciada, esto es, el impedimento al establecimiento de la Sra. R.E.G.O por parte del personal de la empresa I.M.B, no se encuentra dentro de los alcances del artículo 19° del Código, razón por la cual dicha conducta no será analizada dentro de los alcances del citado artículo.

Al respecto, estoy de acuerdo en dicho extremo, toda vez que, la Secretaría, al momento de establecer las infracciones mediante Resolución 1 de fecha 2 de junio de 2020, confunde la figura de la idoneidad con la de discriminación.

Conforme se desarrolló en las líneas superiores, la idoneidad es aquella correspondencia que existe entre las expectativas del consumidor y lo que efectivamente recibe. Sin embargo, el análisis de esta correspondencia de la cual se habla, se debe en realizar con base en el producto o servicio ofrecido.

No obstante, conforme se verifica de los hechos descritos, el impedimento de acceso al establecimiento de la empresa I.M.B, no se encuentra dentro de los alcances del artículo 19° del Código, toda vez que no existe producto o servicio con el cual se pueda efectuar un análisis de correspondencia, por lo que resulta correcta dicha posición.

Asimismo, considero que en el presente caso no existió un acto de discriminación, en tanto, le correspondía a la señora R.E.G.O acreditar el trato diferenciado, sin embargo, no lo hizo.

En cuanto se declara fundada la denuncia por la infracción al artículo 24.1 del Código de Protección al Consumidor, toda vez que se verificó que no se cumplió con atender al reclamo de la hoja de reclamación 001-0002 de fecha 19 de noviembre de 2019.

Al respecto, cabe precisar que si bien la hoja de reclamación no cumplió con todos los requisitos establecidos en el artículo 5° del reglamento, esto es, el Decreto Supremo N.º 011-2011-PCM, la comisión en el presente caso deja la lectura literal y hace una lectura finalista de la norma, lo cual resulta correcto, ya que al existir un medio por el cual la empresa pueda comunicarse con la consumidora, la señora

R.E.G.O, se puede dar por efectuado el reclamo realizado por esta, ello en aras del principio pro consumidor.

No obstante, el primer análisis que debió realizarse previo al ya expuesto en el párrafo superior, es sobre los requisitos de procedencia que pueden poner fin al procedimiento administrativo, ello en conformidad con el artículo 108° del Código y al artículo 427° del Código Procesal Civil.

4.1.2. Resolución emitida por la Sala Especializada en Protección al Consumidor

La Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual, emitió el siguiente pronunciamiento:

- Revocar la Resolución 0616-2021/ILN-CPC de fecha 30 de setiembre de 2021, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Norte, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por la Sra. R.E.G.O, por la infracción del artículo 24.1° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, en consecuencia, se declara improcedente la misma, por la falta de interés para obrar, respecto de la conducta referida a la presunta falta de atención al reclamo, toda vez que el proveedor denunciado aún se encontraba dentro del plazo legal para brindar una respuesta a dicho reclamo.

- Dejar sin efecto la amonestación impuesta, la medida correctiva reparadora ordenada, la condena de pago de costas y costos del procedimiento y la inscripción del denunciado en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi

Al respecto, debo señalar mi posición:

ESTOY DE ACUERDO DE MANERA TOTAL CON LO RESUELTO, por cuanto considero que:

En la resolución emitida por el Tribunal, a diferencia de la realizada por la Comisión, se realiza el primer análisis que debe efectuarse en todo procedimiento, esto es, los requisitos de procedencia.

Los requisitos de procedencia tanto de una demanda o de una denuncia, como en el presente expediente materia de análisis, deben ser verificados a fin de determinar si existe utilidad o no para el denunciante para la continuación de su procedimiento.

Una vez superada esta valla, recién podrá continuarse el análisis de las demás figuras presentadas en el procedimiento.

En ese sentido, el artículo 108 del Código de Protección al Consumidor señala que se pondrá fin al procedimiento administrativo y, por lo tanto, se determinará la improcedencia de la denuncia efectuada, en determinados supuestos, siendo uno de ellos el interés para obrar.

En la misma línea de lo expuesto, el numeral 2 del artículo 427 del Código Procesal Civil señala que el juez declara improcedente la demanda cuando el demandante carezca manifiestamente de interés para obrar.

En cuanto a esta figura, conforme se desarrolló en líneas superiores, guarda estrecha relación con el derecho de acción, que no es más que la solicitud al Estado de una tutela efectiva frente a un determinado derecho.

Asimismo, guarda estrecha relación con la utilidad para el denunciante y la economía procesal, en el sentido que la figura del interés para obrar existirá cuando no se presencie otros medios a través de los cuales, el denunciante, pueda obtener la tutela frente al derecho que solicita protección. En palabras de Monroy (1994) esta figura “es la necesidad de acudir al órgano jurisdiccional como único medio capaz de procesar y posteriormente declarar una decisión respecto del conflicto que están viviendo”.

En el presente caso, conforme se verifica de los anexos, el reclamo efectuado en la Hoja de Reclamación 0001- N.º 000002 tiene como fecha el 19 de noviembre de 2019.

Ahora bien, de conformidad al artículo 24.1º del Código de Protección al Consumidor, los proveedores se encuentran obligados a atender los reclamos efectuados por los consumidores en el plazo de 30 días calendarios, existiendo la posibilidad de extensión de dicho plazo, atendiendo a la naturaleza del reclamo.

No obstante, la Sra. R.E.G.O interpuso la denuncia el 20 de noviembre de 2019; es decir, al día siguiente de efectuado el reclamo en la hoja de reclamación referida.

En ese sentido, atendiendo al plazo otorgado de 30 días calendarios por la norma, resulta evidente que la empresa I.M.B, aún se encontraba dentro del plazo para

poder otorgar una respuesta al reclamo; en consecuencia, no se había configurado ninguna infracción al artículo 24.1 referido.

En suma, resulta correcto el pronunciamiento del Tribunal al declarar infundada la denuncia por falta de interés para obrar, toda vez que la empresa I.M.B aún se encontraba en el plazo de poder realizar una respuesta al reclamo efectuado por la Sra. R.E.G.O; es decir, existía otro medio, a través del cual la denunciante podría recibir respuesta a lo solicitado.

V. CONCLUSIONES

- La no discriminación encuentra su protección en el de derecho a la igualdad, la cual se encuentra respaldada por normas supranacionales y la Constitución Política del Perú.
- La carga de la prueba en una discriminación de consumo recae sobre la persona que alega verse afectada. Es decir, el consumidor debe acreditar el trato diferenciado, luego de ello, le corresponderá al proveedor demostrar que dicho trato diferenciado se sustentó en una causa objetiva y justificada.
- En cuanto a la lectura de la norma que prescribe las características que debe tener toda hoja de reclamo, esta debe ser finalista, teniendo en cuenta la finalidad del Código de Protección del Consumidor, puesto que de existir un medio a través del cual el proveedor pueda realizar respuesta al reclamo, esta debe ser aceptada.
- El interés para obrar guardar estrecha relación con el derecho de acción, la utilidad y la economía procesal.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Delgado Capcha, R. (2020). Una mirada global a la discriminación en el consumo-Jurisprudencia del Indecopi.
- Rodríguez García, G. (2014). El apogeo y la decadencia del deber de idoneidad en la jurisprudencia peruana de protección al consumidor. THEMIS Revista De Derecho, (65), 303-314. Recuperado a partir de <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/themis/article/view/10876>
- Avendaño Valdez, J. (2010). El interés para obrar. THEMIS Revista De Derecho, (58), 63-69. Recuperado a partir de <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/themis/article/view/9118>

VII. ANEXOS

- ✓ Copia de la denuncia, de fecha 19 de noviembre de 2019 presentada por la Sra. R.E.G.O.
- ✓ Copia de la Resolución 1 de fecha 2 de junio de 2020, emitido por la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Norte, que inició un procedimiento administrativo sancionador contra la empresa I.M.B.
- ✓ Copia de los descargos presentados por la empresa I.M.B con fecha 11 de agosto de 2020.

- ✓ Copia del Informe 093-2021/ILN-CPC - Informe final de Instrucción de fecha 20 de setiembre de 2021.
- ✓ Copia de la Resolución Final 616-2021/ILN-CPC de fecha 30 de setiembre de 2021, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Norte
- ✓ Copia del recurso de apelación presentado por la empresa I.M.B de fecha 4 de noviembre de 2021
- ✓ Copia de la Resolución 0492-2022/SPC-INDECOPI de fecha 14 de marzo de 2022, emitida por la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual.



2. El 11 de agosto de 2020, [REDACTED] presentó sus descargos, negando los hechos imputados en su contra.
3. El 20 de setiembre de 2021, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Norte (en adelante, Secretaría Técnica de la Comisión) emitió el Informe Final de Instrucción 0093-2021/ILN-CPC, a través del cual recomendó a la Comisión lo siguiente:
 - (i) Sancionar a [REDACTED] con una multa de 1 UIT, por infracción del artículo 24°.1 del Código, en lo referido a que no habría cumplido con atender el reclamo del 19 de noviembre de 2019; y,
 - (ii) declarar infundada la denuncia interpuesta contra [REDACTED], por presunta infracción del artículo 38° del Código, en lo referido a que habría impedido injustificadamente a la denunciante ingresar a su establecimiento comercial.
4. El 27 de setiembre de 2021, [REDACTED] presentó un escrito reiterando su posición sobre los hechos imputados en su contra.
5. Mediante Resolución 0616-2021/ILN-CPC del 30 de setiembre de 2021, la Comisión emitió el siguiente pronunciamiento:
 - (i) Declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora [REDACTED] contra [REDACTED], por infracción del artículo 24°.1 del Código, al considerar que quedó verificado que el proveedor denunciado no cumplió con atender el reclamo presentado por la denunciante el 19 de noviembre de 2019; sancionándolo con una amonestación;
 - (ii) declaró infundada la denuncia interpuesta por la señora [REDACTED] contra [REDACTED], por presunta infracción del artículo 38° del Código, al considerar que no quedó acreditado que, el 19 de noviembre de 2019, el proveedor denunciado haya impedido a la denunciante ingresar a su establecimiento comercial ubicado en la avenida [REDACTED];
 - (iii) ordenó a [REDACTED], en calidad de medida correctiva reparadora, que, en un plazo no mayor a quince (15) días de notificada la referida resolución, cumpla con atender la Hoja de Reclamación 001-002, presentada por la denunciante el 19 de noviembre de 2019;
 - (iv) condenó a [REDACTED] al pago de las costas y los costos del procedimiento a favor de la denunciante; y,
 - (v) dispuso la inscripción de [REDACTED] en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi (en adelante, el RIS).
6. El 31 de agosto de 2021, [REDACTED] apeló la resolución antes señalada, argumentando lo siguiente:



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0492-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0450-2019/ILN-CPC

- (i) No se encontraba obligado a brindar respuesta al reclamo presentado por la señora [REDACTED], dado que la información contenida en este documento no fue completada totalmente por la consumidora; y,
- (ii) aun así, había cumplido con atender el reclamo a través de mensajes de WhatsApp, hecho que no había sido desconocido por la denunciante.
7. Considerando que el extremo de la Resolución 0616-2021/ILN-CPC que declaró infundada la denuncia interpuesta contra [REDACTED], por un presunto impedimento de ingreso de la denunciante a su establecimiento comercial, no ha sido materia de impugnación por la señora [REDACTED], corresponde tenerlo por consentido, y, por ende, no será materia de evaluación en este pronunciamiento.

ANÁLISIS

Sobre la presunta falta de atención de un reclamo

8. El artículo 108° del Código, refiere en relación con todas aquellas conductas que transgreden las disposiciones contempladas en dicho texto normativo, esto es, aquellas infracciones administrativas en contra de los consumidores, que pondrá fin al procedimiento administrativo mediante la resolución de la autoridad administrativa que declare la improcedencia de la denuncia de parte, entre otros, cuando existe falta de legitimidad o de interés para obrar del denunciante¹.
9. El interés para obrar se define como la necesidad indisponible e insustituible de tutela jurisdiccional para la resolución de un conflicto de intereses intersubjetivo o una incertidumbre jurídica, ambas con relevancia jurídica. En otras palabras, *“es la necesidad de acudir al órgano jurisdiccional, como único medio capaz de procesar y posteriormente declarar una decisión respecto del conflicto que están viviendo”*².

¹ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 108°.- Infracciones administrativas.-

Constituye infracción administrativa la conducta del proveedor que transgrede las disposiciones del presente Código, tanto si ello implica violar los derechos reconocidos a los consumidores como incumplir las obligaciones que estas normas imponen a los proveedores. También son supuestos de infracción administrativa el incumplimiento de acuerdos conciliatorios o cualquier otro acuerdo que de forma indubitable deje constancia de la manifestación de voluntad expresa de las partes de dar por culminada la controversia, de laudos arbitrales, y aquellos previstos en el Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, y en las normas que lo complementen o sustituyan.

Sin que la presente enumeración sea taxativa, pondrán fin al procedimiento administrativo la resolución de la autoridad administrativa que declara la improcedencia de la denuncia de parte en los siguientes supuestos:

- a) Si el denunciante no ostenta la calidad de consumidor final, conforme al presente Código.
 b) Si el denunciado no califica como proveedor, conforme al presente Código.
 c) Si no existe una relación de consumo, conforme al presente Código.
 d) Si ha prescrito la facultad de la autoridad administrativa para determinar la existencia de infracción administrativa.
 e) Si existe falta de legitimidad o interés para obrar.
 f) Si el proveedor subsana o corrige la conducta constitutiva de infracción administrativa con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos.

² MONROY GALVEZ, Juan. *Las Excepciones en el Código Procesal Civil Peruano*. En: Themis 27, p 124.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0492-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0450-2019/ILN-CPC

10. Así, el interés para obrar constituye un presupuesto procesal que permite al juez determinar la procedencia de una demanda, conforme lo dispuesto por el artículo 427° del Código Procesal Civil³. Este requisito de procedencia es también aplicable a las denuncias que se tramiten ante el Indecopi en materia de protección al consumidor, debido a la norma citada precedentemente y al carácter subsidiario de aquel cuerpo normativo⁴.
11. En el presente caso, la Comisión declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora [REDACTED] contra [REDACTED], tras considerar que el proveedor denunciado no cumplió con atender el reclamo presentado por la denunciante el 19 de noviembre de 2019.
12. Dado el recurso de apelación formulado por [REDACTED], corresponde determinar si este proveedor denunciado incurrió o no en una vulneración del artículo 24°.1 del Código.
13. En este punto, es preciso traer a colación que el artículo 24°.1 del Código⁵ establece que los proveedores están obligados a atender los reclamos presentados por los consumidores y dar respuesta a los mismos en un plazo no mayor de treinta (30) días calendario. Dicho plazo puede ser extendido por otro igual cuando la naturaleza del reclamo lo justifique, situación que debe ser puesta en conocimiento del consumidor antes de la culminación del plazo inicial.
14. En esa misma línea, el artículo 6° del Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección al Consumidor, aprobado por Decreto Supremo 011-2011-PCM, establece que el reclamo que se registre en el libro de reclamaciones determina la obligación del proveedor de cumplir con atenderlo y darle respuesta en un plazo no mayor de treinta (30) días calendario, mediante comunicación escrita, ya sea a través de carta y/o correo electrónico, según haya sido solicitado por el consumidor⁶.

³ **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 427°.- Improcedencia de la demanda.-** El Juez declarará improcedente la demanda cuando:

(...)

2. El demandante carezca manifiestamente de interés para obrar;

(...).

⁴ **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS, DISPOSICIONES FINALES. PRIMERA.-** Las disposiciones de este Código se aplican supletoriamente a los demás ordenamientos procesales, siempre que sean compatibles con su naturaleza.

⁵ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 24°.- Servicio de atención de reclamos.**

24.1 Sin perjuicio del derecho de los consumidores de iniciar las acciones correspondientes ante las autoridades competentes, los proveedores están obligados a atender los reclamos presentados por sus consumidores y dar respuesta a los mismos en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario. Dicho plazo puede ser extendido por otro igual cuando la naturaleza del reclamo lo justifique, situación que es puesta en conocimiento del consumidor antes de la culminación del plazo inicial.

⁶ **DECRETO SUPREMO 011-2011-PCM. REGLAMENTO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 6°.- Atención al reclamo.**



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0492-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0450-2019/ILN-CPC

15. Así pues, todo consumidor que presenta un reclamo espera que el mismo sea respondido dentro del plazo legal establecido (no mayor a 30 días calendario mediante comunicación escrita), a fin de tener conocimiento oportuno sobre la respuesta que brinde el proveedor en la medida que de ello no sólo dependen las decisiones y acciones que vaya a adoptar, sino que permite además eliminar una situación de incertidumbre sobre el asunto materia de reclamo.
16. Obra en el expediente, en calidad de medio probatorio, la Hoja de Reclamación 001-002, de fecha 19 de noviembre de 2019, a través de la cual la señora [REDACTED] plasmó su disconformidad sobre los hechos acaecidos ese mismo día, tal como puede apreciarse a continuación:

LIBRO DE RECLAMACIONES		HOJA DE RECLAMACIONES 001-002	
FECHA:	19	NOV	2019
1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE		NOMBRE: [REDACTED]	
DOMICILIO:		[REDACTED]	
DNI / CE:	[REDACTED]	TELÉFONO / E-MAIL:	[REDACTED]
PADRE O MADRE: (PARA EL CASO DE MENORES DE EDAD)			
2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRADO			
PRODUCTO	MONTO RECLAMADO:		
SERVICIO	X	DESCRIPCIÓN:	
3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR			
DETALLE:	RECLAMO ¹	QUEJA ²	X
<p>mi reclamo es por discriminación por motivo de no dejarme entrar al negocio que el administrador me acusa sin motivo alguno, que me va a invitar de donde proviene mi dinero.</p>			

17. Así las cosas, dada la formulación del referido reclamo, el plazo con el que contaba [REDACTED] para brindar respuesta al reclamo presentado por la consumidora vencía el 19 de diciembre de 2019. Sin embargo, la señora [REDACTED] interpuso la presente denuncia el 20 de noviembre de 2019, es decir, cuando [REDACTED] se encontraba dentro del referido plazo de treinta (30) días para atender su reclamo; de modo que, a la fecha de la denuncia, no se había configurado ninguna infracción al Código.
18. En tal sentido, tomando en cuenta que la denuncia versa sobre una conducta que no configuraba una infracción como tal, esta Sala concluye que la señora

El reclamo que se registre en el Libro de Reclamaciones determina la obligación del proveedor de cumplir con atenderlo y darle respuesta en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario mediante comunicación escrita (vía carta y/o correo electrónico, según haya sido solicitado por el consumidor). Dicho plazo puede ser extendido hasta por otro igual cuando la naturaleza del reclamo lo justifique, situación que debe ser puesta en conocimiento del consumidor antes de la culminación del plazo inicial, de conformidad con lo establecido en el artículo 24 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; o norma que la modifique o sustituya. (...)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0492-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0450-2019/ILN-CPC

██████████ no contaba con interés para obrar al momento de presentar su denuncia.

19. Por lo expuesto, corresponde revocar la resolución venida en grado, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora ██████████ contra ██████████, por infracción del artículo 24°.1 del Código; y, en consecuencia, se declara improcedente la misma, por falta de interés para obrar, al haberse verificado que, a la fecha de la interposición de la denuncia, el proveedor denunciado aún se encontraba dentro del plazo legal para brindar respuesta al citado reclamo.
20. En consecuencia, se deja sin efecto la amonestación impuesta, la medida correctiva reparadora ordenada, la condena al pago de las costas y los costos del procedimiento, y la inscripción del denunciado en el RIS.

RESUELVE:

Revocar la Resolución 0616-2021/ILN-CPC del 30 de setiembre de 2021, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Norte, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora ██████████ contra ██████████, por infracción del artículo 24°.1 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, en consecuencia, se declara improcedente la misma, por falta de interés para obrar, respecto de la conducta referida a la presunta falta de atención del reclamo presentado por la denunciante el 19 de noviembre de 2019. Ello, al haberse verificado que, a la fecha de la interposición de la denuncia, el proveedor denunciado aún se encontraba dentro del plazo legal para brindar respuesta al citado reclamo.

En ese sentido, se deja sin efecto la amonestación impuesta, la medida correctiva reparadora ordenada, la condena al pago de las costas y los costos del procedimiento, y la inscripción del denunciado en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

Con la intervención de los señores vocales Javier Eduardo Raymundo Villa García Vargas, Juan Alejandro Espinoza Espinoza, Roxana María Irma Barrantes Cáceres, Julio Baltazar Durand Carrión y Oswaldo del Carmen Hundskopf Exebio.

JAVIER EDUARDO RAYMUNDO VILLA GARCÍA VARGAS
Presidente