



FACULTAD DE DERECHO

**INFORME JURÍDICO DE EXPEDIENTE
ADMINISTRATIVO N° 0201-2021/CC2**



**PRESENTADO POR
GRACE CAROLINA AZURIN MOSCAIZA**

**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° 0201-2021/CC2

Materia : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Entidad : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA
COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA
PROPIEDAD INTELECTUAL - INDECOPI

Bachiller : AZURIN MOSCAIZA, GRACE CAROLINA

Código : 2012222418

LIMA – PERÚ

2023

En el presente Informe Jurídico se analiza un Procedimiento Administrativo Sancionador, iniciado por la denuncia puesta por la señora **M.R.L.L.** contra la empresa **F.C.S.C.R.L.**, en cuanto no habría cumplido con devolver a la denunciante la suma de US\$ 21 450,90 pese a que se resolvió el contrato celebrado el 11 de enero de 2020. Es así que la Secretaría Técnica de la Comisión N°2 imputó en contra de la referida empresa, una presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571 – Código de Protección y Defensa del Consumidor. En sus descargos la denunciada indicó que la denunciante contrató sus servicios, aceptando el presupuesto de US\$ 50 000,00 para la celebración de su matrimonio; Asimismo, señaló que aquella solicitó hasta en 2 oportunidades la modificación de lo contratado, y que posteriormente la denunciante le informó que cotizó con otros proveedores y que encontró algo más apegado a su presupuesto; por lo que, solicitó el reembolso de la suma de US\$ 30 000,00 dados por concepto de adelanto, y que el contrato no se resolvió de mutuo acuerdo. En primera instancia, la Comisión declaró infundada la excepción de improcedencia de la denuncia por falta de competencia del INDECOPI, formulada por la empresa **F.C.S.C.R.L.**, declaró infundada la denuncia por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, respecto de que no habría cumplido con devolver a la denunciante la suma ascendente a US\$ 21 450,90 pese a que se resolvió el contrato, en tanto estimó que el proveedor denunciado se comprometió a devolver lo cancelado conforme a su flujo de caja, más no en una sola armada; y, denegó la medida correctiva y el pago de costas y costos del procedimiento solicitados por la denunciante. Posterior a ello, la señora **M.R.L.L.** interpone recurso de apelación, argumentado – entre otras cosas- que la controversia no radicaba en la forma de culminación del contrato, sino en el incumplimiento de la obligación originada por la resolución de dicho contrato, por lo cual era aplicable artículo 1372° del Código Civil. Del mismo modo se precisó que el denunciado refirió que devolvería el dinero entregado conforme a su flujo de caja, pero también estableció un cronograma de pagos en ocho (8) cuotas, que a la fecha estaban vencidas, que si bien al 23 de abril de 2021 el denunciado realizó pagos parciales, estos se realizaron fuera de plazo convenido, lo cual no esperaba como consumidora por lo que, decidió iniciar el procedimiento. Además, señaló que la empresa no definió lo que consideraba flujo de caja, siendo posible que ejecutara su obligación en condiciones desfavorables para consumidor, incurriendo en prácticas abusivas del artículo 54° del Código. La segunda instancia **REVOCÓ** la Resolución Final N° 1123-2021/CC2, en la medida que reconoció que el proveedor estaba obligado a devolver dicho dinero, en una sola armada y de manera inmediata o a la mayor brevedad posible, en virtud del mutuo disenso pactado; ordenándole en calidad de medida correctiva reparadora devolver US\$16 450,90 en un plazo no mayor de 30 días hábiles, sancionarla con una multa de 1UIT; condenarla al pago de costas y costo; y disponer la inscripción de la empresa en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI.

NOMBRE DEL TRABAJO

AZURIN MOSCAIZA.docx

RECUENTO DE PALABRAS

6373 Words

RECUENTO DE PÁGINAS

22 Pages

FECHA DE ENTREGA

Sep 12, 2023 12:48 PM GMT-5

RECUENTO DE CARACTERES

32587 Characters

TAMAÑO DEL ARCHIVO

76.1KB

FECHA DEL INFORME

Sep 12, 2023 12:49 PM GMT-5**● 19% de similitud general**

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

- 18% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 10% Base de datos de trabajos entregados
- 5% 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)



Dr. GINO RIOS PATIO
Director del Instituto de Investigación
JurídicaGRP/
REB

INDICE

CAP.	NOMBRE	PÁG.
I	<i>Relación de los principales hechos expuestos por las partes intervinientes en el procedimiento</i>	3
1.1	<i>En la Denuncia</i>	3
1.2	<i>En el Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador (PAS)</i>	4
1.3	<i>En los Descargos al Inicio del PAS</i>	4
1.4	<i>En la Resolución de Primera Instancia</i>	5
1.5	<i>En el Recurso de Apelación</i>	6
1.6	<i>En la Resolución de Segunda Instancia</i>	7
II	<i>Identificación y análisis del principal problema jurídico del expediente</i>	9
2.1	<i>Identificación del principal problema jurídico del expediente.</i>	9
2.2	<i>Análisis del principal problema jurídico del expediente.</i>	9
III	<i>Posición fundamentada sobre el problema jurídico identificado</i>	13
3.1	<i>Respecto a que, la empresa F.C.S.C.R.L. no habría cumplido con devolver a la denunciante la suma ascendente a US\$ 21 450,90 pese a que se resolvió el contrato</i>	13
IV	<i>Posición fundamentada sobre las resoluciones emitidas</i>	14
4.1	<i>Con relación a la Resolución Final N° 1123-2021/CC2</i>	14
4.2	<i>Con relación a la Resolución N° 0365-2022/SPC-INDECOPI</i>	16
V	<i>Conclusiones</i>	19
VI	<i>Bibliografía</i>	20
VII	<i>Anexos</i>	21

CAPÍTULO I

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

En este capítulo se van a describir todos los hechos que forman parte del íter procesal del presente expediente, en el que han intervenido las partes, de acuerdo con el siguiente detalle:

- 1.1. Denuncia.
- 1.2. Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador (PAS).
- 1.3. Descargos al inicio del PAS.
- 1.4. Resolución de 1ra. Instancia.
- 1.5. Recurso de Apelación.
- 1.6. Resolución de 2da. Instancia.

En virtud a lo indicado, se procederá a exponer los principales hechos:

1.1. EN LA DENUNCIA.

El 8 de marzo de 2021, la señora **M.R.L.L.** presenta su denuncia contra la empresa **F.C.S.C.R.L.** ante el INDECOPI por presuntas infracciones al Código de Protección al Consumidor (en adelante, el Código) en tanto que:

- En fecha 23 de abril de 2022 contrató los servicios de la empresa **F.C.S.C.R.L.** para la celebración de su matrimonio, por la suma de US\$31000.00, para un público de 200 personas. Realizando un pago de US\$30000.00 el 2 y 14 de setiembre de 2020;
- En diciembre de 2020 comunicó al denunciado que se adelantaría la fecha del evento y se reduciría la cantidad de personas, solicitando una nueva cotización que reduzca el valor inicial; cambios que informó dentro del plazo previsto en el informe del presupuesto remitido por el denunciado -7 días-, en tanto que los comunicó varios meses antes del evento;
- Ante ello, denunciado cotizó el mismo valor inicialmente pactado, sin reajustar el precio del servicio inicialmente pactado, pese a las reducciones realizadas; evidenciando un ánimo de lucro;
- Se decidió de mutuo acuerdo resolver el contrato y el denunciado se comprometió a devolverle la totalidad del monto pagado. Sin

embargo, sólo le abonó la suma de US\$ 8 000,00; argumentando que el resto del dinero se invirtió en gastos de producción, sin sustentarlos;

- En ese sentido, la señora **M.R.L.L.** señaló que no había justificación de la negativa del denunciado a devolver el íntegro del dinero cancelado de manera inmediata o a la mayor brevedad posible, razón por la cual no aceptó las fechas de reembolso propuestas por dicho proveedor;
- Asimismo, señala que la empresa **F.C.S.C.R.L.** al negarse a devolver el dinero cancelado de forma íntegra, defraudó sus expectativas, pues esperaba que la devolución fuera total al no mostrarle evidencia de que el dinero fue gastado en la ejecución del servicio contratado; y,
- Finalmente, solicitó como medida correctiva la devolución de US\$ 21 450,90.

1.2. EN EL INICIO DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR (PAS).

Mediante Resolución N° 1, del 23 de marzo de 2021, la Secretaría Técnica de la **COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR – SEDE LIMA SUR N° 2** admitió a trámite la denuncia presentada contra la empresa **F.C.S.C.R.L.** por la presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código en tanto que la empresa no habría cumplido con devolver a la denunciante la suma ascendente a US\$ 21 450,90 pese a que se resolvió el contrato celebrado el 11 de enero de 2020.

1.3. EN LOS DESCARGOS AL INICIO DEL PAS.

En ese sentido, la empresa **F.C.S.C.R.L.** presentó su escrito de descargos el 6 de abril de 2021, indicando lo siguiente:

- En el mes de setiembre de 2020, la señora **M.R.L.L.** aceptó los presupuestos para la celebración de su matrimonio con 350 invitados, por la suma de US\$ 50 000,00;
- Para lo cual, la empresa **F.C.S.C.R.L.** realizó diversas actividades a efectos del servicio contratado, enviando diversos presupuestos a la denunciante, comunicando que de lo pagado se entregaría a los

proveedores unas arras para separar sus servicios para la fecha del evento;

- Sin embargo, de manera posterior y hasta en 2 oportunidades, la señora **M.R.L.L.** solicitó que se modifique la cotización considerando una nueva fecha para el evento (en los meses de diciembre de 2020 o enero de 2021) y un número menor de invitados;
- A pesar de las nuevas cotizaciones, el 7 de diciembre de 2020, la señora **M.R.L.L.** le informó que cotizó con otros proveedores y que encontró algo más apegado a su presupuesto; por lo que, solicitó el reembolso de la suma de US\$ 30 000,00 cancelados por concepto de adelanto, sin acreditar alguna causal atribuible a su empresa que motivara la resolución del contrato; y,
- Finalmente, la empresa **F.C.S.C.R.L.** niega que el contrato se haya resuelto por mutuo acuerdo, contradiciendo lo señalado por la denunciante, dado que no incurrió en alguna causal de resolución.

1.4. EN LA RESOLUCIÓN DE PRIMERA INSTANCIA.

Con fecha 6 de agosto de 2021, la **COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR – SEDE LIMA SUR N°2** (en adelante, la Comisión), mediante Resolución Final N° 1123-2021/CC2, emitió el siguiente pronunciamiento:

- a) **DECLARÓ** infundada la excepción de improcedencia de la denuncia por falta de competencia del INDECOPI, formulada por la empresa **F.C.S.C.R.L.**;
- b) **DENEGÓ** el pedido formulado por la señora **M.R.L.L.** de citación a una audiencia de conciliación;
- c) **DECLARÓ** infundada la denuncia interpuesta en contra la empresa **F.C.S.C.R.L.** por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en tanto que no habría cumplido con devolver a la denunciante la suma ascendente a US\$ 21 450,90 pese a que se resolvió el contrato celebrado el 11 de enero de 2020. En la medida que el denunciado se comprometió a devolver lo cancelado conforme a su flujo de caja, más no en una sola armada; y,
- d) **DENEGÓ** la medida correctiva y el pago de costas y costos del procedimiento solicitados por la señora **M.R.L.L.**

1.5. EN EL RECURSO DE APELACIÓN.

Con fecha 3 de setiembre de 2021, la señora **M.R.L.L.** interpone recurso de apelación contra la Resolución Final N° 1123-2021/CC2, emitida por la **COMISIÓN**, argumentando lo siguiente:

- La controversia no radicaba en la forma de culminación del contrato para la producción del evento social, sino en el incumplimiento de la obligación originada por la resolución de dicho contrato;
- En tanto que, ambas partes de mutuo acuerdo decidieron resolver el vínculo contractual, era aplicable el artículo 1372° del Código Civil, por lo que la Comisión debió resolver que, al existir un acuerdo entre las partes, la empresa **F.C.S.C.R.L.** estaba obligado a restituirle el íntegro de las prestaciones pactadas al momento de su extinción, es decir el reembolso de US\$ 21 450,90;
- Que, si bien la Comisión señaló en su párrafo 35 el compromiso del denunciado para devolver el 100% del adelanto en base a un cronograma, ello se contradecía con la parte resolutive; ya que, en lugar de obligar al denunciado a reembolsar el 100% de lo pagado, se concluyó que este efectuaba pagos conforme a su flujo de caja, lo cual era contrario a la realidad;
- Que, la extinción del contrato generó una nueva obligación entre las partes, pues la empresa **F.C.S.C.R.L.** se obligó a reembolsar la suma total de US\$ 21 450,90; concluyéndose que el servicio no fue idóneo, dado que el denunciado debió devolver el íntegro de lo abonado;
- Asimismo, indicó que la empresa **F.C.S.C.R.L.** refirió que devolvería el dinero entregado como adelanto conforme a su flujo de caja, pero también estableció un cronograma de pagos en 8 cuotas, que a la fecha estaban vencidas, por lo que se debió declarar fundada la denuncia;
- Que, si bien al 23 de abril de 2021 el denunciado realizó pagos parciales, estos se realizaron fuera de plazo indicado por la denunciada, lo cual no esperaba como consumidora, motivo por lo cual decidió iniciar el procedimiento;
- Además, la empresa **F.C.S.C.R.L.** ofreció devolver el dinero en ocho 8, generándole expectativas; siendo que aun cuando la denunciante

realizó una contrapropuesta que no fue aceptada por la denunciada, esta estaba obligada a devolver el dinero conforme al cronograma ofrecido, pese a lo cual no cumplió correctamente con dicho reembolso;

- La empresa **F.C.S.C.R.L.** no definió lo que consideraba flujo de caja, siendo posible que ejecutara su obligación en condiciones desfavorables para el consumidor, incurriendo en prácticas abusivas del artículo 54° del Código; y,
- Finalmente, señaló que si hubiera una circunstancia que imposibilitara el cumplimiento, la empresa **F.C.S.C.R.L.** debió informar junto a las causas, la nueva fecha del reembolso y soluciones a adoptarse. Sin embargo, dicho proveedor no realizó nuevos abonos, vulnerando el deber de idoneidad, causando perjuicio económico a la señora **M.R.L.L.**

1.6. EN LA RESOLUCIÓN DE SEGUNDA INSTANCIA.

Con fecha 22 de febrero de 2022, la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual, mediante Resolución N° 0365-2019/SPC-INDECOPI, emitió el siguiente pronunciamiento:

- a) **DENEGAR** el pedido de informe oral, planteado por la señora **M.R.L.L.** a través de su escrito del 10 de enero de 2022;
- b) **REVOCAR** la Resolución 1123-2021/CC2 de fecha 6 de agosto de 2021, emitida por la Comisión que declaró infundada la denuncia interpuesta por la señora **M.R.L.L.** en contra de la empresa **F.C.S.C.R.L.**, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, respecto de que dicho proveedor no habría cumplido con devolver a la denunciante el saldo de la suma entregada en calidad de adelanto, pese a que se resolvió el contrato celebrado el 11 de enero de 2020; y, en consecuencia, declararla fundada. Ello, en tanto que se verificó que, el proveedor estaba obligado a devolver dicho concepto, en una sola armada y de manera inmediata o a la mayor brevedad posible;
- c) **ORDENAR** a la empresa **F.C.S.C.R.L.**, en calidad de medida correctiva reparadora que cumpla con devolver a la señora **M.R.L.L.** el importe de US\$ 16 450,90, correspondiente al saldo del monto cancelado como adelanto por el servicio contratado, así como los intereses legales

Expediente N° 0201-2021/CC2

generados por la suma mencionada hasta la fecha de su efectiva devolución;

- d) **SANCIONAR** a la empresa **F.C.S.C.R.L.** con una multa de 1 UIT;
- e) **CONDENAR** a la empresa **F.C.S.C.R.L.** al reembolso de las costas y costos del procedimiento a favor de la señora **M.R.L.L.**;
- f) **DISPONER** la inscripción de la empresa **F.C.S.C.R.L.** en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI.

CAPÍTULO II

IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DEL PRINCIPAL PROBLEMA JURÍDICO DEL EXPEDIENTE

2.1. IDENTIFICACIÓN DEL PRINCIPAL PROBLEMA JURÍDICO.

Considerando que un problema jurídico es una cuestión que se trata de aclarar legalmente, se desprende que, en el presente caso, se debe determinar si:

- a) Correspondía que la empresa **F.C.S.C.R.L.** devuelva la suma de US\$ 21450,90 cancelado por la denunciante -a título de adelanto- en atención a la cancelación del contrato celebrado para la producción de su matrimonio. Siendo que este se resolvió el 11 de enero de 2020.

Por lo que, en el presente trabajo se analizarán los efectos de la extinción del contrato a la luz de los artículos 18º y 19º del Código, así como de los artículos pertinentes del Código Civil.

2.2. ANÁLISIS DEL PRINCIPAL PROBLEMA JURÍDICO.

- a) Al respecto, para poder determinar el problema jurídico es necesario analizar los hechos que le dieron origen a la posible infracción a los artículos 18º y 19º del Código. Por lo cual, se debe tener en consideración el motivo la denuncia interpuesta por la señora **M.R.L.L.** contra la empresa **F.C.S.C.R.L.** en tanto, el proveedor denunciado no habría cumplido con devolver a la denunciante el saldo de la suma entregada en calidad de adelanto, pese a que se resolvió el contrato celebrado el 11 de enero de 2020.
- b) Por su parte, la empresa **F.C.S.C.R.L.** señaló que esta había cumplido con realizar diversas actividades necesarias para el cumplimiento y ejecución del contrato celebrado el mes de setiembre de 2020 con la señora **M.R.L.L.** -la celebración del matrimonio de la denunciante- y que la denunciante, de manera posterior le informó que ya había cotizado los servicios de otra empresa que se ajustaba a su presupuesto. Por lo que, solicitó la resolución del contrato, así como la devolución de la totalidad del dinero pagado como adelanto. Ello, sin acreditar una causal atribuible a la empresa que motivara la resolución del mismo. Asimismo, en un primer momento indicó que el contrato no se resolvió de mutuo acuerdo. Además, indicó que en ningún momento la señora **M.R.L.L.** mencionó que la empresa **F.C.S.C.R.L.** le había

realizado abonos con el objetivo de ir devolviendo –en cuotas- la suma cancelada por la denunciante y que está en ningún momento se negó a dichos abonos.

- c) Por otro lado, la denunciada, indicó que la denunciante no había acreditado la resolución del contrato, en tanto esto no fue invocado de manera extrajudicial por medio de una carta notarial y que la empresa no había incumplido con el mismo. Por lo que, no estaba obligado a devolver el íntegro de la contraprestación de forma inmediata, más aún si no había acuerdo alguno para devolver el adelanto en esas condiciones y que lo que ocurrió en este caso fue un mutuo disenso, pues se dejó sin efecto el contrato por mutuo acuerdo conforme al artículo 1313° del Código Civil. Finalmente indicó que era contradictorio que la denunciada en un primer momento rechazara el cronograma propuesto por la empresa para ejecutar la devolución y que en la denuncia y apelación indicara que la empresa estaba incumpliendo con dicho cronograma no aceptado.
- d) En ese sentido, se advierte que la controversia entre las partes no versa sobre la ejecución de los servicios acordados por ambas partes en el mes de setiembre de 2020, el mismo que tenía como objetivo la celebración del matrimonio de la denunciante. Sino que gira en atención a la resolución del mismo. Por lo que, en el presente capítulo se analizará si la resolución de dicho contrato generó expectativas en la señora **M.R.L.L.** respecto a la devolución del dinero cancelado por aquella a la empresa **F.C.S.C.R.L.**
- e) Por consiguiente, se debe advertir que el artículo 18° del Código define a la idoneidad de los productos y servicios como 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 acordadas, entre otros factores que dependen de las circunstancias del caso. Asimismo, el artículo 19° del Código establece la responsabilidad de los proveedores por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos.
- f) Asimismo, de la presente evaluación se puede precisar que al adquirir un producto o brindar un servicio los proveedores tienen el deber de brindar según las condiciones ofrecidas o en las condiciones que resulten previsibles según sea su naturaleza y las circunstancias de la adquisición del producto o la prestación del servicio, siguiendo la normatividad que rige tal negociación. Así como trabajar en función a las garantías establecidas por la normativa.

- g) En ese sentido, al tratarse de la resolución de un contrato debemos acudir al artículo 1313 del Código Civil, el mismo que indica que por el mutuo disenso las partes que han celebrado un acto jurídico acuerdan dejarlo sin efecto. Sin embargo, es evidente que para que ello pueda darse es necesario que las prestaciones pactadas se encuentren pendiente de ejecución. Puesto que no puede extinguirse aquello que ya no existe -en el caso se haya cumplido con la obligación en su totalidad.
- h) Al respecto, autores como Felipe Osterling Parodi y Mario Castillo Freyre (2013) señalan que, si dos partes libremente celebran un contrato privado, utilizando su autonomía para contratar libremente, del mismo modo por mutuo disenso las partes podrán libremente según acuerdo entre ellas, dejar sin efecto el contrato, siendo que son los únicos que mediante el contrato crearon una relación jurídica obligacional para poder decidir y llevar a la práctica tal decisión, poniéndole fin, extinguiéndola; teniendo la misma facultad con la que crearon el vínculo contractual, del mismo modo la pueden resolver. (pag 106-113)
- i) Entonces, se debe tener claro que para que ocurra el mutuo disenso del contrato, las partes que dieron origen al contrato deben estar de acuerdo con ello. En el presente caso, debemos analizar si existió un acuerdo entre las partes para la conclusión del contrato. Por lo que analizaremos lo manifestado por aquellas:
- La señora **M.R.L.L.**, en su denuncia, indica que el contrato se resolvió de mutuo acuerdo;
 - La empresa **F.C.S.C.R.L.**, en el escrito de fecha 6 de abril de 2021, niega que la resolución del contrato se haya dado por mutuo acuerdo en la medida que esta no incurrió en alguna causal de resolución;
 - Mediante escrito de fecha 28 de octubre de 2021, la empresa **F.C.S.C.R.L.** reconoce que el contrato se dejó sin efecto por mutuo acuerdo;

Por lo que, de lo manifestados por las partes sí existió mutuo acuerdo para la conclusión del contrato y se acordó que se devolvería el íntegro del dinero cancelado por la señora **M.R.L.L.** por concepto de adelanto a la empresa **F.C.S.C.R.L.** Ante ello, podemos advertir que la expectativa de la señora **M.R.L.L.** era que la denunciada le devolviera el íntegro de lo cancelado.

- j) Sin embargo, de lo expuesto por aquellas, se advierte que no se llegó a un acuerdo respecto de los plazos en los que se efectuaría dicha devolución. Debido a que la propuesta presentada por la empresa **F.C.S.C.R.L.** constaba de un cronograma de 8 fechas en cuotas de entre US\$2500 y US\$3000, la misma que no fue aceptada por la denunciante en tanto que la señora **M.R.L.L.** solicitaba que la devolución se realizara de manera inmediata o a la mayor brevedad posible.
- k) En ese sentido, tenemos que la idoneidad del servicio a analizar para determinar si se infringió el artículo 18° es en atención a la devolución del dinero cancelado por la señora **M.R.L.L.** por concepto de adelanto a la empresa **F.C.S.C.R.L.** Por lo cual, para poder determinar si el servicio se brindó o se está brindando de manera idónea se debe analizar en función a las garantías establecidas en el artículo 20° del Código.
- l) Ante ello, el Código Civil en el artículo 1351° nos indica que a través de un contrato dos partes pueden modificar o extinguir una relación jurídica patrimonial. Sin embargo, la pregunta que surge es ¿qué sucede cuando existe silencio por ambas partes?, como sucede en el presente caso respecto del tiempo y modo en que se realizara la devolución del dinero cancelado por la señora **M.R.L.L.** Siendo que, ya no es materia controvertida que la empresa **F.C.S.C.R.L.** se comprometió en realizar dicha devolución.
- m) De la misma manera, el artículo 1353° del Código Civil nos indica que los contratos de derecho privado, se encuentran sometidas a las reglas generales contenidas en este. En ese sentido, si recurrimos al artículo 1240° este nos indica que, en los casos donde no se pactó un plazo para el pago, será facultad del acreedor –la señora **M.R.L.L.** – poder exigir de manera inmediata el pago. Siembre y cuando en un primer lugar se haya contraído la obligación.
- n) Por ello, se evidencia que existe una garantía legal respecto al plazo del pago en los casos en los cuales este no es pactado en el contrato. Esta garantía faculta a la señora la señora **M.R.L.L.** exigir de manera inmediata el pago efectuado por aquella como concepto de adelanto a la empresa **F.C.S.C.R.L.**, la misma que no fue advertida por la denunciada.

CAPÍTULO III

POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE EL PROBLEMA JURÍDICO IDENTIFICADO

3.1. RESPECTO A QUE LA EMPRESA F.C.S.C.R.L. NO HABRÍA CUMPLIDO CON DEVOLVER A LA DENUNCIANTE LA SUMA ASCENDENTE A US\$ 21 450,90 PESE A QUE SE RESOLVIÓ EL CONTRATO

- a) Si bien la Comisión declaró infundada la denuncia interpuesta contra la empresa **F.C.S.C.R.L.** por los artículos 18º y 19º Código en tanto que consideró que el proveedor denunciado se comprometió a devolver lo cancelado conforme a su flujo de caja, más no en una sola armada.
- b) Al respecto, teniendo en consideración lo señalado en el apartado anterior, para que se pueda generar el mutuo disenso del contrato celebrado entre la señora **M.R.L.L.** y la empresa **F.C.S.C.R.L.** era necesario que ambas partes que dieron origen al contrato estén de acuerdo con ello y que sus obligaciones se encuentren pendiente de ejecución. Lo cual, ambas partes han confirmado.
- c) Sin embargo, tanto de la lectura de los escritos como de las conversaciones, presentados por las partes, se puede advertir que aquellas no llegaron a un acuerdo respecto al plazo y la forma del pago. Por lo cual, la Comisión debió de verificar si ante el no acuerdo de las partes existía una norma que regulara el plazo para el pago de la obligación.
- d) Por lo que, **SOY DE LA OPINIÓN** que, en atención al artículo 1240º del Código Civil la señora **M.R.L.L.** tenía la facultad poder exigir de manera inmediata el pago. Por lo que, la empresa **F.C.S.C.R.L.** sí infringió los artículos 18º y 19º del Código al no cumplir con el pago conforme a lo regulado.

CAPÍTULO IV

POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS

4.1. CON RELACIÓN A LA RESOLUCIÓN FINAL N° 1123-2021/CC2

Al respecto, la Comisión de Protección al Consumidor-Sede Lima Sur N° 2 resolvió lo siguiente:

- a) **INFUNDADA** la excepción de improcedencia de la denuncia por falta de competencia formulada por la empresa **F.C.S.C.R.L.**
- b) **DENEGAR** el pedido de citación a una audiencia de conciliación formulado por la señora **M.R.L.L.**
- c) **INFUNDADA** la denuncia de la señora **M.R.L.L.** contra la empresa **F.C.S.C.R.L.**, por presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código, en el extremo referido a que no habría cumplido con devolver a la denunciante la suma ascendente a US\$21450,90 pese a que se resolvió el contrato celebrado por el servicio de catering.
- d) **DENEGAR** las medidas correctivas, así como las costas y costos del procedimiento solicitadas por la señora **M.R.L.L.**

Al respecto, debo manifestar mi posición:

Sobre las cuestiones previas, **ESTOY DE ACUERDO CON LO RESUELTO**, en cuanto:

- SOBRE LA EXCEPCIÓN DE COMPETENCIA

- a) Al respecto la empresa **F.C.S.C.R.L.** señaló que la Comisión no tenía competencia para pronunciarse al respecto en tanto que para aquella esta controversia debía resolverse en el fuero judicial.
- b) Sin embargo, del análisis de los hechos vertidos por ambas partes se advierte que ambas reconocen la existencia de una relación contractual, mediante la cual, la denunciada se comprometía con la denunciante a proveer el servicio de catering a cambio de una contraprestación. Es decir, en atención a dichos hechos, nos encontramos ante un contrato de consumo conforme lo establecido en el artículo 45° del Código; lo cual, evidencia la relación de consumo existente entre las partes.
- c) Asimismo, el Código en el artículo III del Título Preliminar indica que el Código protege al consumidor, se encuentre directa o indirectamente expuesto o comprendido por una relación de consumo o en una etapa preliminar a ésta; así como que, las disposiciones que este comprende

se aplican a las relaciones de consumo que se celebran en el territorio nacional o cuando sus efectos se producen en éste.

- d) Por lo que, se entiende que la controversia nacida de relación de consumo existente entre la señora **M.R.L.L.** y la empresa **F.C.S.C.R.L.** debe ser resuelta en atención a las normas de protección al Consumidor.

- SOBRE LA EXCEPCIÓN DE COMPETENCIA

- a) Al respecto se debe considerar que si bien es cierto que el Estado debe de promover los mecanismos de solución de conflicto, esto no señala que deban de ser obligatorios para las partes.
- b) Asimismo, en atención al artículo 29 del Decreto Legislativo 807 será una facultad de la Comisión el negar o disponer la realización de una audiencia de conciliación.
- c) Por lo que, el hecho de que la señora **M.R.L.L.** solicite una audiencia de conciliación no garantiza y/o obliga la aceptación por parte de la empresa **F.C.S.C.R.L.** Siendo que, al no haber dado respuesta a dicho pedido se infiere que no existe animo conciliatorio por parte de la denunciada. Por lo cual, la Comisión podía denegar dicho pedido.

Sobre el problema controvertido, **NO ESTOY DE ACUERDO CON LO RESUELTO**, por cuanto:

- a) Del análisis de los medios probatorios que obran en el expediente, se desprende que la **COMISIÓN** sí centra su análisis en el correcto punto controvertido. Es decir, en que el proveedor se había comprometido con la denunciante en devolver el integro de lo cancelado por ella como concepto de adelanto. Por lo que, centro su análisis en los acuerdos realizados por las partes.
- b) En otras palabras, la Comisión advierte que la señora **M.R.L.L.** y la empresa **F.C.S.C.R.L.** luego de llegar al acuerdo respecto de la resolución del contrato, no lograron llegar a un acuerdo respecto de la forma de la devolución en tanto que la consumidora deseaba que esta se realice de manera inmediata y el proveedor había planteado un cronograma de pago de 8 cuotas, el mismo que no fue aceptado.
- c) Lo que ocasiona que, a decir de la Comisión se dé una garantía explícita en tanto que el compromiso por parte del denunciado era devolver el dinero en atención a su flujo de caja.

- d) Sin embargo, lo que no consideró la Comisión es que el artículo 20° del Código establece un orden de prelación para la aplicación de las garantías siendo que señala textualmente: *“Una garantía legal no puede ser desplazada por una garantía explícita ni por una implícita.”*
- e) En ese sentido, para poder determinar si este servicio había sido idóneo, era necesario averiguar si existía norma alguna que lo regulara.
- f) Sobre este punto, cabe recordar que el Código Civil indica que a través de los contratos las partes pueden –entre otros- extinguir o modificar una relación jurídica patrimonial y que el mutuo disenso permite a las partes que han celebrado un acto jurídico acuerdan dejarlo sin efecto. Por lo que, se desprende que las partes crean un nuevo contrato en donde se comprometen a dejar sin efecto las obligaciones del anterior.
- g) En virtud a lo mencionado, el artículo 1240° señalaba que cuando no se pactó un plazo para el pago, será facultad del acreedor poder exigir de manera inmediata el pago. Siembre y cuando en un primer lugar se haya contraído la obligación.
- h) Como sucede en el presente caso, donde las partes acordaron dejar sin efecto el contrato inicial y el proveedor se comprometió con la consumidora en devolver el integro de lo cancelado por concepto de adelanto. En ese momento, nació la expectativa del consumidor de que recibiría el integro de su dinero de regreso de manera inmediata al no haberse ejecutado el servicio.
- i) En conclusión, la Comisión no advirtió que existía una garantía legal respecto del plazo para la devolución del dinero cancelado, y sobrepuso erróneamente sobre esta una garantía implícita. Lo cual, acorde al artículo 20° es contrario a las normas de consumidor en tanto que una garantía legal no puede ser desplazada por una explícita.

4.2. CON RELACIÓN A LA RESOLUCIÓN N° 0365-2022/SPC-INDECOPI

Como se ha indicado, la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual, mediante Resolución N° 0365-2022/SPC-INDECOPI, **REVOCÓ** la Resolución Final N° 1123-2021/CC2 del 6 de agosto de 2021, emitida por la **COMISIÓN**, respecto de que el proveedor no habría cumplido con devolver a la denunciante el saldo de la suma entregada en calidad de adelanto, pese a que se resolvió el contrato celebrado el 11 de enero de 2020; y, en consecuencia, declararla **FUNDADA**.

En consecuencia se le ordenó a la empresa **F.C.S.C.R.L.** devolver a la denunciante la suma de US\$16 450.90 en un plazo no mayor de 30 días hábiles; sancionarla con 1UIT, condenarla al pago de costas y costos del procedimiento y disponer su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI.

Al respecto, mi posición sobre el particular es que:

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

- a) Considero que la Sala ha realizado un correcto análisis, teniendo en consideración todos los puntos antes mencionados, en razón a que presuntamente se habría infringido la normativa, al tratarse de un servicio que fue acordado entre las partes, pues si bien la Comisión analizó y se pronunció en atención a una garantía explícita que brindó el proveedor (al devolver el dinero en atención al flujo de su caja), la Sala teniendo en cuenta el artículo 1240° del Código considera que la conducta presuntamente infringida está relacionado con aquellos casos en los cuales al no haberse establecido un plazo en los contratos para cumplir con las obligación de pago, corresponde al acreedor poder exigir inmediatamente el mismo .
- b) Asimismo, concuerdo que al momento de analizar responsabilidades y sancionar a un proveedor debido a la falta de Idoneidad, debe analizarse en función a las garantías establecidas en el artículo 20° del Código. Por el cual, la autoridad administrativa debe en un primer momento descartar que la idoneidad analizada no se encuentre regulada previamente por una norma.
- c) Es por ello que el artículo 1240° resulta ser el indicado para el presente caso, en tanto que de los medios probatorios así como que de lo manifestado por las partes, se evidencia que estas no llegaron a un acuerdo respecto del plazo para la devolución del dinero por parte del proveedor.
- d) Del mismo modo, es importante recalcar que luego del análisis realizado, el presente procedimiento administrativo se enmarca dentro de uno de tipo mixto –conforme lo establece la doctrina-en tanto que es uno de tipo trilateral y sancionador, razón por la que debe de ceñirse a las disposiciones establecidas en el TUO de la LPAG.

- e) Asimismo, en atención a lo establecido en el artículo II del mismo cuerpo normativo: *“Las autoridades administrativas, al reglamentar los procedimientos especiales, cumplirán con seguir los principios administrativos, así como los derechos y deberes de los sujetos del procedimiento, establecidos en la presente Ley”*.

Motivo por el cual y en razón a lo señalado, considero que el análisis realizado a los medios probatorios, ha sido correcto, lo que le permitió resolver en mi opinión, de una manera justa la presente controversia, en concordancia con lo establecido en las normas vigentes y aplicables.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES

- 5.1. El presente procedimiento administrativo sancionador es iniciado en atención a la denuncia presentada por la señora **M.R.L.L.** contra la empresa **F.C.S.C.R.L.** por falta de idoneidad, por la presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571 – Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado no habría cumplido con devolver el dinero cancelado como concepto de adelanto a pesar de que se resolvió el contrato el 11 de enero de 2020.
- 5.2. Al momento de determinar la responsabilidad y sancionar a un proveedor con relación a la Falta de Idoneidad, debe analizarse en función a las garantías, por ende la autoridad administrativa debe realizar su análisis en función al orden de prelación de dichas garantías. En este sentido, en primer lugar deber de cerciorarse que no exista una garantía legal que ayude a determinar la idoneidad del servicio.
- 5.3. Un consumidor al resolver un contrato y pactar la devolución del dinero cancelado por el servicio no prestado tiene la expectativa de que al no haberse prestado dicho servicio la devolución del se ejecutará prontamente en tanto que la obligación por parte del proveedor no fue ejecutada. Adicionalmente, en el presente caso existía el artículo 1240° del Código Civil que establecía que al no pactarse un plazo de ejecución de la obligación era facultad del consumidor el poder exigir el íntegro del pago de manera inmediata. Generando que la expectativa de la denunciante se vea resguardada en una garantía legal.
- 5.4. Debo precisar que me encuentro de acuerdo, con que se haya tramitado la controversia por un procedimiento ordinario, al ser un procedimiento administrativo sancionador, corresponde seguir de acuerdo a lo establecido por la normativa.
- 5.5. Se verifica que el trámite realizado, si ha respetado todas la fases de un correcto procedimiento, mismo que inicia con la denuncia presentada por la parte presuntamente afectada, para posterior mente proseguir con el inicio del Procedimiento administrativo sancionador, y con ello al ser un derecho proceder con los descargos, concluyendo con lo resuelto en primer instancia, teniendo el derecho las partes, al no estar de acuerdo con lo resuelto, puedan apelar para con ello y con toda la información recaudada la segunda instancia pueda resolver.

CAPÍTULO VI

BIBLIOGRAFÍA

- 6.1. **MARAVÍ CONTRERAS, Alfredo** (2013). “Breves apuntes sobre el sistema de protección al consumidor en el Perú”. Lima, Perú. Revista de Actualidad Mercantil Núm. 2. Pág. 31-41.

<http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/actualidadmercantil/article/view/12897/13478>

- 6.2. **MORÓN URBINA, Juan Carlos** (2020). “Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General”. Lima, Perú. Gaceta Jurídica.
- 6.3. **NEYRA CRUZADO, César Abraham** (2018). “Las condiciones eximentes de responsabilidad administrativa en el TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General y su incidencia en la legislación ambiental”. Revista de Derecho PUCP. Lima, Perú. Pág. 335-359.
- 6.4. **OSTERLING PARODI, FELIPE Y CASTILLO FREYRE, MARIO** (2013) “El mutuo disenso en el código civil”. Revista ius et veritas. Lima, 2013, N° 46, número, pp. 106-113

FUENTES NORMATIVAS:

- 6.5. Constitución Política del Perú de 1993.
- 6.6. Ley N° 29571 – Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- 6.7. Decreto Legislativo N° 1033, Ley de Organización y Funciones del Instituto
- 6.8. Directiva N° 001-2021/COD-INDECOPI “Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor”.
- 6.9. Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (Decreto Supremo 004-2019-JUS).
- 6.10. DECRETO LEGISLATIVO N° 295 – Código Civil

CAPÍTULO VII

ANEXOS

- 7.1. Copia de la denuncia presentada por la señora la señora **M.R.L.L.** contra la empresa **F.C.S.C.R.L.**
- 7.2. Copia de la Resolución N° 1, del 23 de marzo de 2021.
- 7.3. Copia de los descargos, de fecha 6 de abril de 2021, presentados por la empresa **F.C.S.C.R.L.**
- 7.4. Copia del Informe Final de Instrucción, de fecha 11 de junio de 2021.
- 7.5. Copia del escrito de fecha 18 de junio de 2021.
- 7.6. Copia de la Resolución Final N° 1123-2021/CC2 (Resolución de 1ra. instancia).
- 7.7. Copia del Recurso de Apelación presentado por la señora **M.R.L.L.**
- 7.8. Copia de la Resolución N° 0365-2022/SPC-INDECOPI (Resolución de 2da. instancia).

RESOLUCIÓN DE SEGUNDA INSTANCIA
Resolución N° 0365-2022/SPC-INDECOPI



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI



Plaza de Abastecimiento por MCCA
CAROLINA VARGAS JORDAN Estrada
Cajonales 104 20120410513 105
Móvil: 999 41 601 041 del día viernes
Fecha: 28.02.2022 18:40:04 -05:00

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

RESOLUCIÓN 0365-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0201-2021/CC2

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR -
SEDE LIMA SUR N° 2
PROCEDIMIENTO : DE PARTE
DENUNCIANTE :
DENUNCIADO :
RESPONSABILIDAD LIMITADA
MATERIA : DEBER DE IDONEIDAD
ACTIVIDAD : SUMINISTRO DE COMIDAS POR ENCARGO

SUMILLA: Se revoca la resolución apelada, que declaró infundada la denuncia interpuesta en contra de [redacted], por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, respecto de que dicho proveedor no habría cumplido con devolver a la denunciante el saldo de la suma entregada en calidad de adelanto, pese a que se había resuelto el contrato celebrado el 11 de enero de 2020; y, en consecuencia, se declara fundada.

Ello en tanto se verificó que, el proveedor estaba obligado a devolver dicho concepto, en una sola armada y de manera inmediata o a la mayor brevedad posible, en virtud del mutuo disenso pactado sobre el contrato de catering (inicialmente celebrado) y lo prescrito en el artículo 1240° del Código Civil.

SANCIÓN: 1 UIT

Lima, 22 de febrero de 2022

ANTECEDENTES

- Mediante escrito del 8 de marzo de 2021, la señora [redacted] (en adelante, [redacted]) interpuso una denuncia en contra de [redacted] (en adelante, [redacted]), por presuntas infracciones de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), señalando lo siguiente:
 - Contrató los servicios del denunciado para la producción de su matrimonio, que se realizaría el 23 de abril de 2022, por la suma de US\$ 31 000,00 para doscientas (200) personas, pagando por adelantado US\$ 30 000,00;
 - en diciembre de 2020 comunicó al denunciado que se adelantaría la fecha del evento (2021) y se reduciría la cantidad de personas (cincuenta -50-), solicitando una nueva cotización que reduzca el valor inicial;

[redacted] de acuerdo con la información contenida en <https://consultaruc.sunat.gob.pe/ci-firmconsruc/cr600Alias>.



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 0205-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0201-2021/MCC2

- cambios que informó dentro del plazo previsto en el informe del presupuesto remitido por el denunciado -siete (7) días-, pues los comunicó varios meses antes del evento;
- (iii) el denunciado cotizó el mismo valor inicialmente pactado, sin reajustar el precio del servicio inicialmente pactado, pese a las reducciones de la magnitud del evento; evidenciando un ánimo de lucro indebido en desmedro de sus derechos;
 - (iv) se decidió de mutuo acuerdo resolver el contrato y el denunciado se comprometió a devolverle la totalidad del monto pagado, pese a lo cual sólo le abonó la suma de US\$ 8 000,00; argumentando que el resto del dinero se invirtió en gastos de producción, sin sustentar los mismos ni su cuantía, generándole malestar pues percibió que su dinero se invirtió a gastos ajenos al contrato;
 - (v) por tanto, no había justificación de la negativa del denunciado a devolver el íntegro del dinero cancelado de manera inmediata o a la mayor brevedad posible, razón por la cual no aceptó las fechas de reembolso propuestas por dicho proveedor;
 - (vi) cuando comunicó al denunciado que el evento se reduciría, esperaba que su valor disminuyera, pues el costo del evento era proporcional a sus dimensiones, pese a lo cual el denunciado no realizó el reajuste correspondiente, defraudando sus expectativas;
 - (vii) del mismo modo, al negarse a devolver el dinero cancelado de forma íntegra, el denunciado defraudó sus expectativas, pues esperaba que la devolución fuera total al no mostrarle evidencia de que el dinero fue gastado en la ejecución del servicio contratado; y,
 - (viii) solicitó como medida correctiva la devolución de US\$ 21 450,90.
2. Mediante Resolución 1 del 23 de marzo de 2021, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Sur N° 2 (en adelante, la Secretaría Técnica de la Comisión) admitió a trámite la denuncia interpuesta por la: _____, imputando a _____ la presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en tanto no habría cumplido con devolver a la denunciante la suma ascendente a US\$ 21 450,90 pese a que se resolvió el contrato celebrado el 11 de enero de 2020.
3. Mediante escrito del 6 de abril de 2021, _____, presentó sus descargos, alegando lo siguiente:
- (i) En el mes de setiembre de 2020, la _____ aceptó los presupuestos para la celebración de su matrimonio con trescientos cincuenta (350) invitados, por la suma de US\$ 50 000,00;
 - (ii) realizó diversas actividades a efectos del servicio contratado, enviando diversos presupuestos a la denunciante, comunicando que de lo pagado entregaría a los proveedores unas arras para separar sus servicios para la fecha del evento;



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOP

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

RESOLUCIÓN 0365-2022/SPC-INDECOP

EXPEDIENTE 0291-2021/CC2

- (iii) sin embargo, de manera posterior y hasta en dos (2) oportunidades, solicitó que se modifique la cotización considerando una nueva fecha para el evento (meses de diciembre de 2020 o enero de 2021) y un número menor de invitados;
- (iv) pese a realizar las nuevas cotizaciones, el 7 de diciembre de 2020, la señora [redacted] le informó que cotizó con otros proveedores y que encontró algo más apegado a su presupuesto; por lo que, solicitaba el reembolso de la suma de US\$ 30 000,00 cancelados por concepto de adelanto, sin acreditar alguna causal atribuible a su empresa que motivara la resolución del contrato; y,
- (v) la denunciante precisó que el contrato se resolvió de mutuo acuerdo, cuando ello no ocurrió, dado que no incurrió en alguna causal de resolución.
4. Mediante Resolución 1123-2021/CC2 del 6 de agosto de 2021, la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Sur N° 2 (en adelante, la Comisión) emitió el siguiente pronunciamiento:
- (i) Declaró infundada la excepción de improcedencia de la denuncia por falta de competencia del Indecopi, formulada por [redacted];
- (ii) denegó el pedido de citación a una audiencia de conciliación, formulada por la denunciante;
- (iii) declaró infundada la denuncia interpuesta en contra de [redacted] por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, respecto de que no habría cumplido con devolver a la denunciante la suma ascendente a US\$ 21 450,90 pese a que se resolvió el contrato celebrado el 11 de enero de 2020; ello, en tanto estimó que el proveedor denunciado se comprometió a devolver lo cancelado conforme a su flujo de caja, más no en una sola armada; y,
- (iv) denegó la medida correctiva y el pago de costas y costos del procedimiento solicitados por la señora [redacted].
5. El 3 de setiembre de 2021, la señora [redacted] apeló la Resolución 1123-2021/CC2, bajo los siguientes argumentos:
- (i) La controversia no radicaba en la forma de culminación del contrato para la producción del evento social, sino en el incumplimiento de la obligación originada por la resolución de dicho contrato;
- (ii) siendo que ambas partes de mutuo acuerdo decidieron resolver el vínculo contractual, era aplicable el artículo 1372° del Código Civil, por lo que la Comisión debió resolver que, al existir un acuerdo entre las partes, [redacted] estaba obligado a restituírle el íntegro de las prestaciones pactadas al momento de su extinción, es decir el reembolso de US\$ 21 450,90;
- (iii) si bien la Comisión señaló en su párrafo 35 el compromiso del



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0365-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0201-2021/CC2

denunciado para devolver el 100% del adelanto en base a un cronograma, ello se contradecía con la parte resolutive; ya que, en lugar de obligar al denunciado a reembolsar el 100% de lo pagado, se concluyó que este efectuaba pagos conforme a su flujo de caja, lo cual era contrario a la realidad;

- (iv) si bien se extinguieron las prestaciones originadas por la suscripción del contrato de catering (para su boda), su resolución generó una nueva obligación entre las partes, pues se obligó a reembolsar la suma total de US\$ 21 450,90; concluyéndose que el servicio no fue idóneo, dado que el denunciado debió devolver el íntegro de lo abonado;
 - (v) el denunciado refirió que devolvería el dinero entregado como adelanto conforme a su flujo de caja, pero también estableció un cronograma de pagos en ocho (8) cuotas, que a la fecha estaban vencidas, por lo que se debió declarar fundada la denuncia;
 - (vi) si bien al 23 de abril de 2021 el denunciado realizó pagos parciales, estos se realizaron fuera de plazo convenido, lo cual no esperaba como consumidora y decidió iniciar el procedimiento;
 - (vii) el denunciado ofreció devolver el dinero en ocho (8) cuotas, generándole expectativas, siendo que aun cuando la denunciante realizó una contrapropuesta que no fue aceptada por , esta estaba obligada a devolver el dinero conforme al cronograma ofrecido, pese a lo cual no cumplió correctamente con dicho reembolso;
 - (viii) no definió lo que consideraba flujo de caja, siendo posible que ejecutara su obligación en condiciones desfavorables para consumidor, incurriendo en prácticas abusivas del artículo 54° del Código; y,
 - (ix) si hubiera una circunstancia que imposibilitara el cumplimiento, debió informarlo junto a sus causas, la nueva fecha del reembolso y soluciones a adoptarse; sin embargo, dicho proveedor no realizó nuevos abonos, vulnerando el deber de idoneidad, causando perjuicio económico a la denunciante.
6. De otro lado, mediante escrito presentado el 28 de octubre de 2021, absolvió el recurso de apelación formulado por la denunciante, señalando lo siguiente:
- (i) La . omitió en su denuncia que ya le había devuelto una suma parcial del adelanto; además, recibió los abonos sin oponerse;
 - (ii) en la apelación se había aludido a la rescisión del contrato, de manera equivocada;
 - (iii) no se acreditó la supuesta resolución del contrato, dado que la denunciante no invocó ello extrajudicialmente mediante carta notarial, pues no podía demostrar algún incumplimiento por parte de su empresa;

³ Cabe precisar que, dicho escrito fue trasladado a la denunciante mediante Provelido 2 del 20 de enero de 2022.



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0385-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0201-2021/CC2

por tanto, no estaba obligado a devolver el íntegro de la contraprestación de forma inmediata, más aún si no había acuerdo alguno para devolver el adelanto en esas condiciones;

- (iv) lo que ocurrió en este caso fue un mutuo disenso, pues se dejó sin efecto el contrato por mutuo acuerdo conforme al artículo 1313° del Código Civil, conforme aparecía en las conversaciones adjuntadas a la denuncia; evidenciando el compromiso de su empresa de devolver el adelanto recibido conforme a su flujo de caja, lo cual fue aceptado por la apelante al recibir abonos parciales en su cuenta de ahorros, evidenciando que desde el comienzo estuvo de acuerdo con la forma y fecha de las devoluciones;
 - (v) al decir que no cumplió con sus obligaciones producto del nuevo acuerdo, la denunciante estaba reconociendo como acuerdo la forma y fecha de las devoluciones realizadas antes de la interposición de la denuncia, pues estas no fueron cuestionadas oportunamente;
 - (vi) era contradictorio que, en principio, la denunciante solicitara la devolución íntegra e inmediata del dinero entregado como adelanto, y luego exigiera el cumplimiento del cronograma de ocho (8) cuotas; no siendo cierto que los pagos se hicieran fuera del plazo ofrecido, pues se había cumplido con el cronograma antes de que se presente la denuncia;
 - (vii) no se vulneraron las expectativas de la consumidora, pues el servicio contratado era el de catering -que la misma señora decidió no tomar unilateralmente-, y no un cronograma de pagos, el mismo que por cierto se cumplía a la fecha de la denuncia; y,
 - (viii) no se acreditó que la mención al concepto "flujo de caja" conllevara imponer una condición excesivamente onerosa a la denunciante.
7. A través de su escrito del 10 de enero de 2022, la :
- solicitó que se programe una audiencia de informe oral para que pueda exponer sus alegatos de defensa.
8. El 15 de febrero de 2022, la denunciante presentó un escrito reiterando los alegatos que expuso en su recurso de apelación, y resaltando que: (i) al comprometerse a devolver el dinero conforme a su flujo de caja, demostraba que a diciembre de 2020 estaba realizando actividades comerciales regularmente, por lo que no habría impedimento para que devolviera el importe pactado; (ii) desde la interposición de la denuncia no se realizaron depósitos adicionales, demostrándose el desinterés del denunciado de cumplir con el compromiso de devolución ofrecido; y, (iii) el proveedor estaba brindando sus servicios con regularidad, prueba de lo cual eran las publicaciones que realizaba en sus redes sociales.



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0355-2022/SFC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0291-2021/CC2

ANÁLISIS

Cuestión previa: sobre la solicitud de informe oral

9. Mediante escrito del 10 de enero de 2022, la 1 solicitó el uso de la palabra, a fin de exponer los argumentos que sustentaban su defensa.
10. Sobre el particular, es necesario precisar que el artículo IV numeral 1.2 del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 004-2019-JUS (en adelante, el TULO de la LPAG)³ desarrolla el Principio del Debido Procedimiento, el mismo que, entre otros, garantiza el derecho de los administrados a exponer sus argumentos, a ofrecer y producir pruebas, a obtener una decisión motivada y fundada en derecho y a solicitar el uso de la palabra.
11. Como se observa, en el marco de dicha normativa general la solicitud del uso de la palabra es una de las expresiones del principio del debido procedimiento; no obstante, dicho pedido deberá analizarse en concordancia con la normativa especial existente, siendo que, en el caso de los procedimientos seguidos ante el Indecopi (como ocurre en el presente caso), el artículo 16° del Decreto Legislativo 1033 dispone que las Salas podrán convocar o denegar la solicitud de audiencia de informe oral mediante resolución debidamente motivada⁴.
12. Siendo ello así, por mandato específico de la referida norma es facultad discrecional de esta Sala citar a las partes de un procedimiento a un informe oral, ya sea a pedido de parte o de oficio, siendo que dicha actuación, al ser de carácter facultativo, no obliga a la autoridad administrativa a convocar a estas a informe oral en todos los procedimientos de su conocimiento, pudiendo inclusive denegar las audiencias solicitadas por los administrados.

³ TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo IV. Principios del procedimiento administrativo.

1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:
(...)

1.2. Principio del debido procedimiento. Los administrados gozan de los derechos y garantías implícitos al debido procedimiento administrativo. Tales derechos y garantías comprenden, de modo enunciativo mas no limitativo, los derechos a ser notificados; a acceder al expediente; a refutar los cargos imputados; a exponer argumentos y a presentar alegatos complementarios; a ofrecer y a producir pruebas; a solicitar el uso de la palabra, cuando corresponda; a obtener una decisión motivada, fundada en derecho, emitida por autoridad competente, y en un plazo razonable; y, a impugnar las decisiones que los afectan.

La institución del debido procedimiento administrativo se rige por los principios del Derecho Administrativo. La regulación propia del Derecho Procesal es aplicable solo en cuanto sea compatible con el régimen administrativo.

⁴ DECRETO LEGISLATIVO 1033. LEY DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INDECOPI. Artículo 16°. - Audiencia de Informe oral ante las Salas del Tribunal. 16.1. Las Salas del Tribunal podrán convocar a audiencia de informe oral, de oficio o a pedido de parte. En este segundo caso, podrán denegar la solicitud mediante decisión debidamente fundamentada.



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOP

000201
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0365-2022/SPC-INDECOP

EXPEDIENTE 0201-2021/MCC2

13. Por tanto, resulta claro que la denegatoria de un informe oral no involucra una contravención al Principio del Debido Procedimiento, ni al derecho de defensa del administrado, en la medida que las disposiciones legales específicas sobre la materia otorgan la facultad a la Autoridad Administrativa de concederlo o no. Además, las partes del procedimiento pueden desplegar su actividad probatoria y de alegación, a través de la presentación de medios probatorios, alegatos e informes escritos, los mismos que serán evaluados al momento de resolver el caso en concreto.
14. En la misma línea, mediante Resolución 16 del 2 de diciembre de 2016, recaída en el Expediente 7017-2013 (el mismo que fue archivado definitivamente, según lo dispuesto en la Resolución 17 del 16 de marzo de 2017), la Quinta Sala Especializada en lo Contencioso Administrativo con Subespecialidad en Temas de Mercado de la Corte Superior de Justicia de Lima, indicó que, de acuerdo con lo establecido en el artículo 35° del Decreto Legislativo 807, Ley que aprueba las facultades, normas y organización del Indecopi, una vez puesto en conocimiento de la Comisión del Indecopi lo actuado para la resolución final, las partes podían solicitar la realización de un informe oral ante la Comisión del Indecopi, siendo que la actuación o la denegación del mismo quedará a criterio de la Autoridad Administrativa, según la importancia y la trascendencia del caso.
15. En ese sentido, el órgano jurisdiccional bajo mención ratificó que, bajo lo dispuesto en la mencionada norma legal, la convocatoria a una audiencia de informe oral, por parte de la Comisión (o del Tribunal) del Indecopi, es una potestad otorgada a este órgano administrativo, mas no una obligación, considerando además que no hay necesidad de actuar dicha audiencia, cuando se estime que los argumentos expuestos por las partes y las pruebas ofrecidas fueran suficientes para resolver la cuestión controvertida.
16. Por lo tanto, y considerando que obran en autos los elementos de prueba suficientes a efectos de emitir un pronunciamiento, así como que la administrada a lo largo del procedimiento ha podido exponer y sustentar sus alegatos, corresponde en uso de la potestad conferida por la Ley, denegar el pedido de uso de la palabra planteado por la señora Rodríguez Larrain.

Sobre el deber de idoneidad

17. El artículo 18° del Código⁶ define a la idoneidad de los productos y

⁶ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. 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.

La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado.



servicios como la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a la naturaleza de estos, las condiciones acordadas y a la normatividad que rige su prestación. Asimismo, el artículo 19° del Código establece la responsabilidad de los proveedores por la idoneidad y calidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado.

18. En ese sentido, 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.
19. De acuerdo con ello, una infracción administrativa en materia de protección al consumidor se produce por afectación al deber de idoneidad, esto es, por la falta de correspondencia entre el producto o servicio que el consumidor recibe y el que esperaba recibir, en función a las garantías implícita, explícita y legal, tal como prescriben los artículos 20° y 21° del Código.

Las autorizaciones por parte de los organismos del Estado para la fabricación de un producto o la prestación de un servicio, en los casos que sea necesario, no eximen de responsabilidad al proveedor frente al consumidor.

6. LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. 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.

7. LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Artículo 20°.- Garantías.

Para determinar la idoneidad de un producto o servicio, debe compararse el mismo con las garantías que el proveedor está brindando y a las que está obligado. Las garantías son las características, condiciones o términos con los que cuenta el producto o servicio.

Las garantías pueden ser legales, explícitas o implícitas:

a. Una garantía es legal cuando por mandato de la ley o de las regulaciones vigentes no se permite la comercialización de un producto o la prestación de un servicio sin cumplir con la referida garantía. No se puede pactar en contrario respecto de una garantía legal y la misma se entiende incluida en los contratos de consumo, así no se señale expresamente. Una garantía legal no puede ser desplazada por una garantía explícita ni por una implícita.

b. Una garantía es explícita cuando se deriva de los términos y condiciones expresamente ofrecidos por el proveedor al consumidor en el contrato, en el etiquetado del producto, en la publicidad, en el comprobante de pago o cualquier otro medio por el que se pruebe específicamente lo ofrecido al consumidor. Una garantía explícita no puede ser desplazada por una garantía implícita.

c. Una garantía es implícita cuando, ante el silencio del proveedor o del contrato, se entiende que el producto o servicio cumplen con los fines y usos previsibles para los que han sido adquiridos por el consumidor considerando, entre otros aspectos, los usos y costumbres del mercado.

Artículo 21°.- Protección de las expectativas del consumidor

21.1 A falta de garantía explícita, la garantía implícita vincula al proveedor.

21.2 Para determinar qué prestaciones y características se incorporan a los términos y condiciones de una operación en caso de silencio de las partes o en caso de que no existan otros elementos de prueba que demuestren qué es lo que las partes acordaron realmente, se acude a las costumbres y usos comerciales, a las circunstancias que rodean la adquisición y a otros elementos que se consideren relevantes.

En lo no previsto, se considera que las partes acordaron que el producto o servicio resulta idóneo para los fines ordinarios para los cuales éstos suelen ser adquiridos o contratados, según lo previsto en el artículo 18.

21.3 La acreditación de la existencia de una condición distinta a la normalmente previsible, dadas las circunstancias, corresponde al beneficiado por dicha condición en la relación de consumo.



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 0365-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0201-2021/VCC2

20. El artículo 104° del Código* recoge el supuesto de responsabilidad administrativa, en virtud del cual, frente a la acreditación por parte del consumidor de un defecto en el producto o servicio, se impone al proveedor la carga procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del servicio ofrecido en el mercado. A su vez el proveedor puede exonerarse de responsabilidad únicamente si logra acreditar que existió una causa que califique como caso fortuito, fuerza mayor, hecho propio de tercero o negligencia del propio consumidor.
21. En el presente caso, la Comisión declaró infundada la denuncia interpuesta en contra de _____ por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, referida a que dicho denunciado no habría cumplido con devolver a la denunciante la suma ascendente a US\$ 21 450,90 pese a que se resolvió el contrato celebrado el 11 de enero de 2020.
22. Para tal efecto, sustentó su decisión, principalmente, en que: (i) ambas partes estuvieron de acuerdo en culminar el vínculo contractual y reembolsar el adelanto, sin acordarse que el pago se hiciera en una sola armada, además se comprometió a devolver el dinero conforme a su flujo de caja; y, (ii) mediante escrito del 23 de abril de 2021, la denunciante informó que el denunciado le reembolsó la suma de US\$ 13 549,10, quedando pendiente US\$ 16 450,90; por lo que, se observaba que el proveedor cumplía con el compromiso asumido con la denunciante, en atención a los términos ofrecidos.
23. Por su parte, la _____ cuestionó la decisión emitida, señalando en resumen que:
- (i) En tanto ambas partes de mutuo acuerdo decidieron resolver el vínculo contractual, era aplicable el artículo 1372° del Código Civil, por lo que la Comisión debió resolver que, al existir un acuerdo entre las partes, _____ estaba obligado a restituírle el íntegro de las prestaciones pactadas al momento de su extinción, es decir el reembolso de la suma de US\$ 21 450,90;
 - (ii) en lugar de obligar al denunciado a reembolsar el 100% de lo pagado, la Comisión concluyó que este efectuaba pagos conforme a su flujo de caja, lo cual era contrario a la realidad; pues si bien al 23 de abril de 2021 el denunciado realizó pagos parciales, estos se realizaron fuera de plazo convenido, lo cual no esperaba como consumidora y decidió iniciar el procedimiento;

* LEY 29671. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR Artículo 104°. - Responsabilidad administrativa del proveedor. El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado. El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado.



- (iii) el denunciado refirió que devolvería la suma total de US\$ 21 450,90 conforme a su flujo de caja, pero también estableció un cronograma de pagos en ocho (8) cuotas, generándole expectativas y obligándose a efectuar el reembolso en las fechas allí referidas; sin embargo, actualmente las cuotas estaban vencidas pues no se realizaron nuevos abonos, por lo que se debió declarar fundada la denuncia; y,
- (iv) no definió lo que consideraba flujo de caja, siendo posible que ejecutara su obligación en condiciones desfavorables para consumidor, incurriendo en prácticas abusivas del artículo 54° del Código.
24. En principio, no es un hecho controvertido que, la : y acordaron dejar sin efecto el contrato que previamente celebraron para la producción de su matrimonio, en cuyo marco la consumidora abonó en total el adelanto de US\$ 30 000,00; lo cual ocurrió de mutuo acuerdo, según ambas partes reconocieron.
25. En efecto, cabe resaltar que, en su escrito del 28 de octubre de 2021, confirmó que, en este caso, se produjo el **mutuo disenso**^{*}, tal como vemos en el siguiente recorte de dicho escrito:

5. La denunciante Srta. Micaela Rodríguez Larraín desconoce que lo que aquí ha operado es dejar sin efecto un contrato de mutuo acuerdo; en efecto, así está regulado en el artículo 1313 del Código Civil que señala lo siguiente:

***Artículo 1313.- Noción del mutuo disenso**

Por el mutuo disenso las partes que han celebrado un acto jurídico acuerdan dejarlo sin efecto. Si perjudica el derecho de tercero se tiene por no efectuado*

26. Ahora bien, en cuanto a las consecuencias del mutuo disenso, cabe traer a colación lo referido por Osterling Parodi y Castillo Freyre, quienes expresan que, en tanto por el mutuo disenso se extinguen las obligaciones creadas por las partes con anterioridad, es consecuencia lógica –en los contratos que no son de ejecución continuada o periódica– que éstas deben restituirse

* *El mutuo disenso, también denominado rescisión (resiliation en Francia), es un modo de extinción de las obligaciones que, por sus características particulares, resulta uno de los pilares en que se fundamenta la base de nuestro sistema, es decir, el libre ejercicio de la autonomía privada.*

[...]

El mutuo disenso, como sabemos, se sustenta en el ejercicio de la autonomía de la voluntad y es el resultado del acuerdo basado en la recíproca conveniencia de las partes de la relación obligacional de no dar curso ulterior al contrato, es decir, de eliminarlo. Por ello es que el mutuo disenso es un contrato por el que se resuelve el contrato existente, cuyo causal (el mutuo interés de las partes para dejarlo sin efecto) es sobreviniente a su celebración. (artículo 1371).

Fuente: Osterling Parodi, Felipe y Castillo Freyre, Mario. *El Mutuo Disenso*. Disponible en: <http://www.castillofreyre.com/Publicaciones/DerechoCivil/2>



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 0355-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0291-2021/CC2

recíprocamente las prestaciones que ya se hubiesen cumplido⁹⁹.

27. Sobre el particular, conforme a los medios probatorios obrantes en el expediente, se concluye que si bien las partes estuvieron de acuerdo en que se restituiría a la denunciante el resto del monto que abonó en calidad de adelanto (dado que, cuando se produjo el mutuo disenso, ya se había devuelto parte del adelanto de US\$ 30 000,00), también es cierto que no existió consenso acerca de la forma en la que se devolvería dicha suma.
28. Ello, en tanto que, se comprometió a devolver a la denunciante la suma de US\$ 21 450,90 -cantidad del adelanto que, a ese momento, aún no se había restituido a la consumidora-, en función al flujo de caja de la empresa; a través de ocho (8) cuotas, las cuales se pagarían mensualmente en las fechas precisadas en la comunicación que fue adjuntada a la denuncia como anexo 1-E.
29. Dicho compromiso -que ha sido reconocido por el denunciado en su escrito del 28 de octubre de 2021- aparece en los recortes de partes del mensaje referido (sin fecha), los cuales insertamos a continuación para su mejor apreciación¹⁰⁰:

Luis Arzaga 10:41
 @ 11:00 AM, 10/28/2021, jueves

Buenos tardes

Como lo pusimos en un correo anterior de fecha 28-10-2020; Vamos a proceder a darle las fechas y montos respectivos para los pagos por el importe de US\$ 21 450.90 dólares Americanos.

Antes quisieramos dejar muy en claro que el servicio contratado fue para realizar la producción de tu matrimonio a realizarse en fecha 23 de abril de 2022, por ese servicio aprobado, sin recibos solicitados, realizaste un pago adelantado de US\$ 30,000.00 dólares Americanos.

servicio contratado fue para realizar la producción de tu matrimonio a realizarse en fecha 23 de abril de 2022, por ese servicio aprobado, sin recibos solicitados, realizaste un pago adelantado de US\$ 30,000.00 dólares Americanos.

Una vez aprobado y aceptado el servicio por ambos partes se le fue pasando al largo de los avances en presupuestos, hasta que en el mes de octubre y noviembre informaste que adelantarias tu matrimonio y que lo harías con un número de invitados mucho mayor al contratado. En el mes de diciembre 2020 nos dijiste que no solo no realizarías tu matrimonio en esa fecha, sino que cancelarías otro catering y por ello pedías el reembolso del 100%, sin tener en consideración todo el trabajo realizado para la preparación de ~~presupuestos y~~ ~~comunicación~~, cada

⁹⁹ Por ejemplo, cuando se trata de contratos con efectos traslativos, al resolverse el contrato por mutuo disenso en forma automática queda sin efecto el título de adquisición del adquirente.

Supongamos que Hugo vende a Eduardo una cámara de video y se le entrega físicamente acto seguido de la celebración del contrato. Por su parte, Eduardo se compromete a pagar su precio en diez cuotas mensuales. Sin embargo, antes de que Eduardo haya pagado la cuarta cuota, ambas partes acuerdan el mutuo disenso. Evidentemente, Hugo tendrá que devolver a Eduardo la parte que ya ha recibido del precio (a saber, las tres primeras cuotas), y éste deberá restituir a Hugo la posesión del bien. ¿Qué ocurre jurídicamente en este supuesto? Pues que Hugo reasume la calidad de propietario, aunque no sea poseedor de la cámara de video; esto, desde el momento en que se convenga en el mutuo disenso. A su vez, Eduardo adquirirá la condición jurídica de poseedor precario, debido a que su título de adquisición se extinguió en virtud del mutuo disenso, hasta que la restituya a Hugo.

[subrayado agregado]

Fuente: Osterling Parodi, Felipe y Castillo Freyre, Mario. *El Mutuo Disenso*. Disponible en: <http://www.castillofreyre.com/Publicaciones/DerechoCivil/2>

¹⁰⁰ Fojas 15 a 16 del expediente.
M-SPC-13/19



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 0365-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0201-2021/CC2

En el mes de diciembre 2020 nos dijiste que no solo no realizarías tu matrimonio en esa fecha, sino que cancelarías otro catering y por ello pedías el reembolso del 100%, sin tener en consideración todo el trabajo realizado para la presentación de presupuestos y producción, cosa que nunca antes nos había pasado con ningún cliente, es primera vez que tal situación sucede, Jandeline dio la indicación de reembolso el 100%, nosotros asumiremos los gastos que demandaron la presentación de la producción, solo si te pedimos que dejes de estar escribiendo correos y WhatsApp amenazando, exigiendo fechas de reembolso de lo restante. Nosotros re embolsamos en función al flujo de caja que tenemos, así como nosotros entendimos que la opción ha cambiar de proveedor, nosotros te pedimos entender que vamos con los reembolsos en función a nuestro flujo de caja.

Queremos dejar constancia de que si hubiese un cambio, es decir que podamos pagar mayor cantidad en el mes, se hará, buscaremos retornar con esta obligación lo antes posible en un tiempo realista y que podamos cumplir.

Queremos dejar constancia de que si hubiese un cambio, es decir que podamos pagar mayor cantidad en el mes, se hará, buscaremos retornar con esta obligación lo antes posible en un tiempo realista y que podamos cumplir.

A continuación las fechas de los reembolsos:

29-01-2021	US\$ 2,500.00
26-02-2021	US\$ 2,500.00
31-03-2021	US\$ 2,500.00
30-04-2021	US\$ 2,500.00
31-05-2021	US\$ 3,000.00
30-06-2021	US\$ 3,000.00
30-07-2021	US\$ 2,950.00
31-08-2021	US\$ 2,950.00

Esperando mejoramiento la comprensión para poder cumplir con estos reembolsos.

30. Recordando el hecho estrictamente cuestionado por la [redacted] en su denuncia -el cual debe leerse en conjunto con la imputación efectuada por la primera instancia, a efectos de centrar el análisis en dicho punto, para verificar si la conducta del proveedor infringió el deber de idoneidad-, de los párrafos 8 y 13 de la denuncia se desprende que se cuestionó la actuación de [redacted], en la medida que esta empresa se había negado a devolverle el íntegro del adelanto entregado, de manera inmediata o a la mayor brevedad posible; expresando incluso que, por esa razón, no estaba de acuerdo con la propuesta de reembolso que le había efectuado el proveedor (la cual hemos descrito en el anterior párrafo). Ello, tal como podemos ver en los siguientes recortes de la denuncia:

8. Por tal motivo, no existe razón o motivo que justifique la negativa de la denunciada a devolver el íntegro del dinero cancelado a su empresa (\$30,000.00) de manera inmediata o a la mayor brevedad posible, razón a su vez, por la cual no aceptamos las fechas de reembolso propuestas por su parte.

Del mismo modo, al negarse a devolverle el dinero cancelado (\$30,000.00) de forma íntegra, la denunciada defraudó las expectativas de la señora Rodríguez, quien esperó que la devolución sea total al no mostrarle evidencia que el dinero había sido gastado en la ejecución del servicio contratado.

31. Asimismo, es importante recordar que, la [redacted] solicitó como medida correctiva la devolución de US\$ 21 450,90, suma que coincide con la mencionada por el proveedor en el mensaje donde ofreció la devolución de dicho dinero en ocho (8) cuotas.



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 0265-2022/SPC-INDECOPI

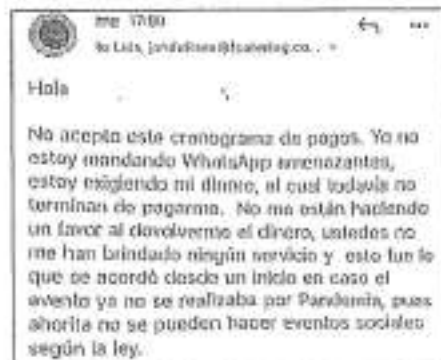
EXPEDIENTE 0201-2021/VCC2

32. Siendo así, se aprecia que el hecho concreto que motivó la denuncia presentada el 8 de marzo de 2021 fue la negativa del proveedor a devolver a la denunciante la suma de US\$ 21 450,90 (cuyo reembolso se solicitó como medida correctiva) de manera íntegra e inmediata (o a la mayor brevedad posible), pese a que el contrato celebrado entre las partes ya se había dejado sin efecto.
33. Nótese que, en esa oportunidad, la ahora apelante no cuestionó alguna presunta demora u omisión en el cumplimiento de las cuotas que el proveedor fijó para la devolución del dinero, dado que incluso fue enfática en señalar que no estaba de acuerdo con dichas fechas de reembolso (tanto en su escrito de denuncia como en los medios probatorios adjuntados); ello, más aún si cuando se presentó el escrito de denuncia -8 de marzo de 2021- aún no habían vencido todos los plazos del cronograma de devoluciones que había fijado (la tercera cuota recién vencía el 31 de marzo de 2021).
34. No obstante lo anterior, tal como hemos mencionado en los antecedentes, al formular su recurso de apelación (y alegatos complementarios) la denunciante enfocó sus cuestionamientos en demostrar que la parte denunciada no habría cumplido con el cronograma de devolución que inicialmente le había ofrecido, conforme al cual el monto pendiente -ascendente a US\$ 21 450,90 a la fecha de dicho mensaje- se abonaría en ocho (8) cuotas. Ello, alegando que: (i) a la fecha de dicho recurso, las cuotas estaban vencidas pues no se realizaron nuevos abonos, pese a que el proveedor podía cumplirlos en tanto continuaba con su actividad económica; y, (ii) los reembolsos realizados antes de la denuncia se hicieron fuera del plazo previsto; razones por las cuales, refirió que la Comisión debió obligar al denunciado a reembolsar el 100% de lo pagado.
35. Lo anterior quiere decir que, en vía de apelación, la denunciante **modificó** el enfoque inicial de su denuncia, pasando de cuestionar la negativa del proveedor para efectuar un reembolso inmediato del saldo del adelanto abonado (US\$ 21 450,90), a que este habría incumplido con un cronograma de devolución de la misma suma que contenía ocho (8) cuotas, en tanto estas estarían vencidas e impagas a la fecha de su escrito.
36. Al respecto, cabe mencionar que, en tanto el hecho inicialmente denunciado por la ... estuvo referido a que el proveedor no le habría devuelto a la suma de US\$ 21 450,90, de manera íntegra e inmediata o a la mayor brevedad posible, pese a haberse dejado sin efecto el contrato que antes habían celebrado; este Colegiado no puede analizar y pronunciarse sobre un hecho nuevo como el cuestionado en vía de apelación, pues este no ha sido siquiera mencionado en la denuncia y mucho menos incluido en la imputación de cargos. Así, admitir lo contrario implicaría emitir un



pronunciamiento que vulneraría el Principio de Congruencia Procesal¹².

37. Del mismo modo, en tanto el alegato de apelación referido a que no definió lo que consideraba flujo de caja (por lo que podría ejecutar su obligación en condiciones desfavorables para consumidor, incurriendo en prácticas abusivas del artículo 54° del Código), no fue incluido oportunamente en la denuncia, este Colegiado no puede pronunciarse sobre dicho punto.
38. Cabe precisar que, el artículo 428° del Código Procesal Civil, norma de aplicación supletoria a los procedimientos administrativos en materia de protección al consumidor, establece que la ampliación de la demanda solo puede ser formulada hasta antes que la misma sea notificada al emplazado¹³; lo cual ocurrió en este caso, en fecha 26 de marzo de 2021.
39. De otro lado, alegó que, al recibir abonos parciales en su cuenta de ahorros sin cuestionarlos oportunamente, la denunciante evidenció desde el comienzo que estuvo de acuerdo con la forma y fecha de las devoluciones que le propuso (ocho cuotas mensuales).
40. Sobre el particular, se observa que poco después (específicamente, a las 17:00 horas) de recibir el ofrecimiento de (realizado a las 16:48 horas), la denunciante rechazó expresamente la devolución de su dinero en cuotas, dado que el tiempo que demoraría le parecía excesivo; ello, tal como podemos ver en el siguiente recorte del mensaje (foja 16 vuelta del expediente):



¹² TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 193°.- Contenido de la resolución. (...) 198.2 En los procedimientos iniciados a petición del interesado, la resolución será congruente con las peticiones formuladas por éste, sin que en ningún caso pueda agravar su situación inicial y sin perjuicio de la potestad de la administración de iniciar de oficio un nuevo procedimiento, si procede.

¹³ CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 428°.- Modificación y ampliación de la demanda.- El demandante puede modificar la demanda antes que ésta sea notificada. Puede, también, ampliar la cuantía de lo pretendido si antes de la sentencia vencieran nuevos plazos o cuotas originadas en la misma relación obligacional, siempre que en la demanda se haya reservado tal derecho. A este efecto, se consideran comunes a la ampliación los trámites precedentes y se tramitará únicamente con un traslado a la otra parte. Iguales derechos de modificación y ampliación tienen el demandado que formula reconvencción.



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 0365-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0291-2021/CC2

Nuevamente repito, yo no me he cambiado a ningún catering, no tengo ningún contrato con nadie y ustedes no me están haciendo un favor al devolverme el dinero. Sean más respetuosos y coherentes al comunicarse.

Rechazo el cronograma de pago. Es un exceso devolverme el dinero de acá a 8 meses. Mi abogada se estará comunicando directamente con ustedes para llegar a un acuerdo.

Saludos,

1

41. En ese sentido, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 141° del Código Civil¹⁴, no podría presumirse que, el hecho de recibir algunos abonos constituyera una aceptación tácita por parte de la consumidora respecto del cronograma de devolución propuesto por el proveedor, en tanto dicha consumidora, con anterioridad, ya había expresado su negativa a recibir la devolución del adelanto de manera fraccionada.
42. A mayor abundamiento, se observa que, antes de cumplirse la fecha final del cronograma -específicamente, cuando apenas se habían efectuado dos (2) abonos-, la consumidora presentó su denuncia (de fecha 8 de marzo de 2021) rechazando la devolución en cuotas y requiriendo la devolución del íntegro del adelanto pendiente de reembolso.
43. Sin perjuicio de lo desarrollado, se debe tener en cuenta que, en tanto los abonos de las dos (2) cuotas mencionadas por el proveedor -las cuales suman en total US\$ 5 000,00- se efectuaron con anterioridad a la interposición de la denuncia, y a que no existe constancia de algún otro pago formulado en el transcurso del procedimiento; tal como reconocieron ambas partes¹⁵, sólo restaría reembolsar la cantidad de US\$ 16 450,90¹⁶.
44. Ahora bien, siendo el punto controvertido la forma en que debía efectuarse la devolución del adelanto restante a la consumidora, en virtud del mutuo disenso pactado, cabe evaluar si existe alguna disposición legal que fije dicha

¹⁴ CÓDIGO CIVIL. Artículo 141°.- Manifestación de voluntad

La manifestación de voluntad puede ser expresa o tácita. Es expresa cuando se realiza en forma oral o escrita, a través de cualquier medio directo, manual, mecánico, electrónico u otro análogo. Es tácita cuando la voluntad se infiere indubitadamente de una actitud o de circunstancias de comportamiento que revelan su existencia.

No puede considerarse que existe manifestación tácita cuando la ley exige declaración expresa o cuando el agente formula reserva o declaración en contrario.

¹⁵ La consumidora manifestó en su escrito del 23 de abril de 2021; y, el proveedor manifestó en su escrito del 28 de octubre de 2021.

¹⁶ Resultado de restar US\$ 5 000,00 -cantidad total de las dos (2) primeras cuotas del cronograma ofrecido por el proveedor- a los US\$ US\$ 21 450,90 que fueron materia de denuncia.



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0385-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0201-2021/CC2

condición.

45. Al respecto, este Colegiado estima que, el artículo 1240° del Código Civil sería aplicable al caso concreto; dado que: (i) ocurrido el mutuo disenso y la consiguiente obligación de restituir las prestaciones que se hubieran efectuado¹⁷, la denunciante se constituyó en acreedora de [redacted] en lo referido al dinero que, en calidad de adelanto, previamente había entregado a dicho proveedor; y, (ii) no se llegó a consensuar el plazo para efectuar dicha devolución, considerando que en el expediente no obra algún medio probatorio que dé cuenta de ello:

“Plazo para el pago

Artículo 1240.- Si no hubiese plazo designado, el acreedor puede exigir el pago inmediatamente después de contraída la obligación.”

46. En este punto, no está de más precisar que, si bien el Código Civil peruano permite el establecimiento de penalidades en los contratos celebrados entre las partes, al regular en su artículo 1341° dicha figura, señalando que existen casos en los que se puede pactar el pago de una cláusula penal en caso de incumplimiento contractual¹⁸; a lo largo del procedimiento, [redacted] no acreditó que hubiera pactado con la denunciante algún supuesto de penalidad de retención de pago, toda vez que no obra contrato o compromiso alguno suscrito por las partes donde conste dicha condición.
47. Cabe añadir que, aun cuando el denunciado refirió que el servicio contratado era el de catering -que la misma señora decidió no tomar unilateralmente-, y no un cronograma de pagos; conforme a lo desarrollado anteriormente, se ha determinado que dicho proveedor tenía la obligación de devolver el dinero que recibió -en calidad de adelanto- al conocer la exigencia de la denunciante, en tanto tomó conocimiento de ello cuando ya se había producido el mutuo disenso y no existía acuerdo en cuanto a la forma de la devolución.
48. En tanto existe una norma que obligaba al proveedor a la devolución inmediata e íntegra de la suma reclamada por la consumidora; la negativa de [redacted] a dicha pretensión de la [redacted] constituye una infracción del deber de idoneidad, dado que la consumidora esperaba el cumplimiento de, entre otras, la garantía legal prevista en el artículo 1240° del Código Civil.
49. Siendo así, ante la acreditación por parte de la consumidora de un defecto en

¹⁷ Ver párrafo 26 de esta resolución.

¹⁸ CÓDIGO CIVIL. Artículo 1341°.- El pacto por el que se acuerda que, en caso de incumplimiento, uno de los contratantes queda obligado al pago de una penalidad, tiene el efecto de limitar el rescarcimiento a esa prestación y a que se devuelva la contraprestación, si la hubiere; salvo que se haya estipulado la indemnización del daño ulterior. En este último caso, el deudor deberá pagar el íntegro de la penalidad, pero ésta se computa como parte de los daños y perjuicios si fueran mayores.



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOP

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

RESOLUCIÓN 0365-2022/SPC-INDECOP/

EXPEDIENTE 0201-2021/CC2

el servicio, el proveedor tenía la carga procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del servicio ofrecido en el mercado; sin embargo, se observa que no cumplió con acreditar alguna causal que la exima de responsabilidad por el hecho verificado, esto es, una causa que califique como caso fortuito, fuerza mayor, hecho propio de tercero o negligencia del propio consumidor.

50. Bajo tales consideraciones, esta Sala considera que corresponde revocar la decisión apelada, que declaró infundada la denuncia interpuesta en contra de , por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, respecto de que dicho proveedor no habría cumplido con devolver a la denunciante el saldo de la suma entregada en calidad de adelanto, pese a que se había resuelto el contrato celebrado el 11 de enero de 2020; y, en consecuencia, declararla fundada.
51. Esto por cuanto, se verificó que, tal como exigía la consumidora, el proveedor estaba obligado a devolver dicho concepto, en una sola armada y de manera inmediata o a la mayor brevedad posible, en virtud del mutuo disenso pactado sobre el contrato de catering -inicialmente celebrado- y lo prescrito en el artículo 1240° del Código Civil.

Sobre la medida correctiva

52. El artículo 114° del Código establece la facultad que tiene el Indecopi para dictar medidas correctivas reparadoras y complementarias a los proveedores a favor de los consumidores¹⁹. Así, en el artículo 115° del Código se detallan algunos ejemplos de medidas correctivas reparadoras²⁰.

¹⁹ LEY 28671. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 114°.- Medidas correctivas. Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias. Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento. Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse de oficio o a pedido de parte.

²⁰ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras.
115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente:
a. Reparar productos.
b. Cambiar productos por otros de idénticas o similares características, cuando la reparación no sea posible o no resulte razonable según las circunstancias.
c. Entregar un producto de idénticas características o, cuando esto no resulte posible, de similares características, en los supuestos de pérdida o deterioro atribuible al proveedor y siempre que exista interés del consumidor.
d. Cumplir con ejecutar la prestación u obligación asumida; y si esto no resulte posible o no sea razonable, otra de efectos equivalentes, incluyendo prestaciones dinerarias.
e. Cumplir con ejecutar obras prestaciones u obligaciones legales o convencionales a su cargo.
f. Devolver la contraprestación pagada por el consumidor, más los intereses legales correspondientes, cuando la reparación, reposición, o cumplimiento de la prestación u obligación, según sea el caso, no resulte posible o no sea razonable según las circunstancias.
g. En los supuestos de pagos indebidos o en exceso, devolver estos montos, más los intereses correspondientes.



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0385-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0201-2021/CC2

53. La finalidad de las medidas correctivas reparadoras es revertir a su estado anterior las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa, mientras que las complementarias tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que ésta se produzca nuevamente²⁴.
54. La señora _____ solicitó en su denuncia, como medida correctiva, la devolución de la suma de US\$ 21 450,90; asimismo, a través de su escrito del 23 de abril de 2021, solicitó que se le paguen los intereses devengados a la fecha.
55. En tanto esta instancia ha determinado la responsabilidad de _____ por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, corresponde evaluar el dictado de la medida correctiva pertinente, considerando lo solicitado por la recurrente.
56. Así, tal como se expuso anteriormente, existió un reembolso que _____ no entregó a la denunciante de manera oportuna (saldo del adelanto pagado por el servicio de catering contratado), dado que le devolvió sólo una parte de la suma reclamada con anterioridad a la interposición de la denuncia; por lo que restaría reembolsar la cantidad de US\$ 16 450,90.
57. En ese sentido, en tanto conforme a los actuados a la fecha existe una suma pendiente de devolver a la consumidora, es lógico asumir que un mandato orientado a revertir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas a la consumidora por dicha infracción administrativa, a su estado anterior, sería el disponer el reembolso de dicho saldo restante.
58. Respecto del pago de los intereses legales de la suma referida, cabe mencionar que, estos habrían sido percibidos por _____, mientras mantuvo en su poder una suma dineraria de manera indebida, en perjuicio de la señora _____; por lo que esta debe ser reconocida a favor de la consumidora, a fin de resarcir la afectación patrimonial que el denunciado le había generado al no reembolsarle el monto correspondiente en el momento oportuno.
59. En cuanto al momento desde el que se deben computar dichos intereses, se aprecia que, de los actuados y lo señalado por las partes, no es posible determinar las fechas exactas en las cuales: (i) las partes habrían arribado al mutuo disenso; y, (ii) la señora Rodríguez Larrain habría requerido al proveedor, por primera vez, el cumplimiento del reembolso del adelanto,

h. Pagar los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa.
i. Otras medidas reparadoras análogas de efectos equivalentes a las anteriores.

²⁴ LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 116°.- Medidas correctivas complementarias. Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro (...).



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 0365-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0261-2021/CC2

rechazando la propuesta de pago fraccionada en ocho (8) cuotas.

60. Pese a ello, sí es posible apreciar que, la última situación ocurrió entre el 28 de diciembre de 2020 y 29 de enero de 2021; dado que: (i) en el mensaje (sin fecha) que remitió a la consumidora fijando las fechas de pago (ocho -8- cuotas), se hace referencia a un correo anterior del 28 de diciembre de 2020, donde se habría ofrecido precisar las fechas y montos del reembolso de los US\$ 21 450,90 restantes (a ese momento); (ii) el 29 de enero de 2021 fue señalado como primera fecha del cronograma de pagos ofrecido por el denunciado; y, (iii) horas después de recibido el referido mensaje (sin fecha) que remitió a la consumidora (esto es, a las 17:00 horas), esta dejó constancia de su rechazo al cronograma de pagos, señalando expresamente que estaba exigiendo el dinero abonado (ver párrafo 40 de esta resolución).
61. En esa línea, corresponde disponer que, los intereses legales correspondientes serán calculados desde que, luego de perfeccionarse el mutuo disenso y rechazarse el cronograma de ocho (8) cuotas, la señora haya requerido por primera vez al proveedor el reembolso del dinero entregado previamente en calidad de adelanto; para lo cual, dicha consumidora deberá acreditar ante , con medios probatorios idóneos, la fecha en la que ello ocurrió.
62. Además, considerando que los intereses legales continuarían devengándose hasta que se produzca el pago correspondiente, resulta razonable que el cálculo del valor de dichos intereses deba realizarse hasta la fecha de la efectiva entrega de la suma restante del adelanto (US\$ 16 450,90) a la denunciante.
63. En esa misma línea, debe señalarse que existe un reconocimiento de los intereses legales en el Código Civil para la inejecución de obligaciones, tal como se aprecia a continuación:

"Efectos de la inejecución de obligaciones dinerarias

Artículo 1324.- Las obligaciones de dar sumas de dinero devengan el interés legal que fija el Banco Central de Reserva del Perú, desde el día en que el deudor incurra en mora, sin necesidad de que el acreedor pruebe haber sufrido daño alguno. Si antes de la mora se debían intereses mayores, ellos continuarán devengándose después del día de la mora, con la calidad de intereses moratorios.

Si se hubiese estipulado la indemnización del daño ulterior, corresponde al acreedor que demuestre haberlo sufrido el respectivo resarcimiento.

(...)" (El subrayado es nuestro)

64. Es importante precisar que, el Código permite que la autoridad pueda ordenar intereses legales a favor de los consumidores a efectos de resarcir los daños patrimoniales, ya que justamente -como se ha explicado en párrafos previos-



esa es la finalidad de las medidas correctivas. Incluso, a modo de ejemplo, los literales f) y g) del artículo 115° reconocen expresamente casos en los que evidentemente procedería la devolución de intereses legales²⁵.

65. Considerando lo desarrollado, esta Sala estima razonable y congruente con el hecho sancionado, ordenar a [redacted] en calidad de medida correctiva reparadora que, en el plazo máximo de treinta (30) días hábiles, contado a partir del día siguiente de la notificación de esta resolución, cumpla con devolver a la denunciante el importe de US\$ 16 450,90, correspondiente al saldo del monto cancelado como adelanto por el servicio contratado, así como los intereses legales generados por la suma mencionada hasta la fecha de su efectiva devolución.
66. Cabe precisar que, los intereses legales se contarán desde la fecha en que, luego de perfeccionarse el mutuo disenso y rechazarse el cronograma de ocho (8) cuotas, la señora [redacted] haya requerido por primera vez al proveedor el reembolso del dinero entregado previamente en calidad de adelanto; para lo cual, en el plazo máximo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de la notificación de esta resolución, dicha consumidora deberá acreditar ante [redacted], con medios probatorios idóneos, la fecha en la que ello ocurrió.
67. En atención a lo dispuesto en el artículo 37° de la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código, se informa a [redacted] que deberá presentar ante la Comisión los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva ordenada, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para cumplir el mandato; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva, conforme a lo establecido en los artículos 117° y 118° del Código²⁶.
68. De otro lado, se informa a la señora [redacted] que, en caso se produzca el incumplimiento del mandato, la Comisión debe actuar de oficio a fin de garantizar el cumplimiento de la decisión de la autoridad, sin perjuicio del derecho que le asiste de comunicar esa situación a dicha instancia, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva, conforme a lo establecido en el artículo 40° de la Directiva 001-

²⁵ Ver nota al pie 20.

²⁶ DIRECTIVA 001-2021-COD-INDECOPI, DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 37°. - Medidas correctivas, medidas cautelares o pago de costas del procedimiento. En caso se ordenen medidas correctivas, medidas cautelares o el pago de las costas del procedimiento, la resolución debe apercibir al obligado a presentar los medios probatorios que acrediten su cumplimiento, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para cumplir el mandato; bajo apercibimiento de quedar expedita la facultad de la autoridad para imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en los artículos 117 y 118 del Código.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

000298

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

RESOLUCIÓN 0365-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0201-2021/CC2

2021-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor²⁴.

Sobre la graduación de la sanción

69. A efectos de graduar la sanción a imponer, el TUO de la LPAG recoge dentro de los principios de la potestad sancionadora administrativa el Principio de Razonabilidad²⁴, según el cual la autoridad administrativa debe asegurar que la magnitud de las sanciones administrativas sea mayor o igual al beneficio esperado por los administrados por la comisión de las infracciones. Como parte del contenido implícito del Principio de Razonabilidad, se encuentra el Principio de Proporcionalidad, el cual supone una correspondencia entre la infracción y la sanción, con interdicción de medidas innecesarias o excesivas.
70. Asimismo, el artículo 112° del Código establece que, al momento de aplicar y graduar la sanción, la Comisión puede atender al beneficio ilícito esperado con la realización de la infracción, la probabilidad de detección de la misma, el daño resultante de la infracción, los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado y otros criterios que considere adecuado adoptar²⁵.

²⁴ DIRECTIVA 001-2021-COD-INDECOPI, DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 40°.- Incumplimiento y ejecución de medidas correctivas o cautelares

40.1. Ante el incumplimiento de un mandato de medida correctiva o medida cautelar por el proveedor obligado, el órgano resolutorio que actúa como primera instancia en el procedimiento, debe actuar de oficio a fin de garantizar el cumplimiento de la decisión de la autoridad, sin perjuicio del derecho que tiene el administrado de comunicarle esa situación. En dicha comunicación, el beneficiado debe precisar el número de expediente y resolución que dispuso el mandato, además de especificar en qué consiste el incumplimiento en caso se trate de varios mandatos.

40.2. En caso el obligado no acredite el cumplimiento de algún mandato de medida correctiva o medida cautelar, el órgano resolutorio que actúa como primera instancia, atendiendo a las circunstancias del caso, podrá otorgar al administrado obligado por el mandato un plazo adicional de dos (2) días hábiles para cumplir con el apercibimiento de comunicar el cumplimiento del mandato impuesto.

40.3. En caso el obligado no acredite el cumplimiento del mandato o se verifique el incumplimiento de la medida impuesta, el órgano resolutorio procede con la imposición de la multa coercitiva, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 117 del Código.

40.4. En aquellos casos en que el obligado apercibido acredite el cumplimiento del mandato, el órgano resolutorio debe comunicar tal hecho al beneficiado, quien, de considerar que persiste el incumplimiento, podrá solicitar el inicio de un procedimiento en vía de ejecución por incumplimiento de medidas correctivas o cautelares, previsto en el artículo 105 del Código, debiendo cumplir con realizar el pago del derecho de tramitación, conforme a lo establecido en el Texto Único de Procedimientos Administrativos del INDECOPI.

²⁵ TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2015-JUS. Título Preliminar. Artículo IV.-

1.El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo;

(...)

1.4 Principio de razonabilidad. - Las decisiones de la autoridad administrativa, cuando creen obligaciones, califiquen infracciones, impongan sanciones, o establezcan restricciones a los administrados, deben adaptarse dentro de los límites de la facultad atribuida y manteniendo la debida proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que deba tutelar, a fin de que respondan a lo estrictamente necesario para la satisfacción de su cometido.

²⁶ LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112°. - Criterios de graduación de las sanciones administrativas.

Al graduar la sanción, el órgano resolutorio puede tener en consideración los siguientes criterios:



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 0265-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0201-2021/DC2

71. En tanto se ha declarado fundado el extremo de la denuncia referido a la infracción de los artículos 18° y 19° del Código; corresponde efectuar la graduación de la sanción correspondiente, para lo cual se tendrán en consideración los siguientes criterios:

- (i) **Perjuicio ocasionado al consumidor:** consistente en el perjuicio económico ocasionado a la denunciante, quien no pudo disponer del monto abonado en calidad de adelanto; más aún si, hasta la fecha se encuentra pendiente de devolución la suma de US\$ 16 450,90; y,
- (ii) **Probabilidad de detección:** es alta, en tanto al tomar conocimiento de infracciones como la cometida, los consumidores tienen suficientes incentivos para denunciarlas; siendo que, el hecho particular, no resultó de difícil probanza para la denunciante, más aún si el denunciado reconoció su negativa a devolver el dinero requerido, facilitando que la autoridad pueda detectar y sancionar este tipo de conductas.

72. En tal sentido, conforme a los criterios desarrollados y los parámetros impuestos por los Principios de Razonabilidad, Proporcionalidad y Predictibilidad²⁷, este Colegiado considera que correspondería sancionar a *_____* con una multa entre 1 a 2 UIT por la infracción determinada²⁸.

73. No obstante, considerando que, a diferencia de los casos de referencia, en el presente la negativa del proveedor estuvo referida a las condiciones exigidas por la consumidora para devolución de la suma abonada (esto es, de inmediato y en una sola armada), más no al reembolso en sí; corresponde sancionar a *_____*

1. El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción.
 2. La probabilidad de detección de la infracción.
 3. El daño resultante de la infracción.
 4. Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado.
 5. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores.
 6. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, se considere adecuado adoptar.
- (...)

²⁷ TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo IV. Principios del procedimiento administrativo.

El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:
(...)

1.16. Principio de predictibilidad o de confianza legítima. - La autoridad administrativa brinda a los administrados o sus representantes información veraz, completa y confiable sobre cada procedimiento a su cargo, de modo tal que, en todo momento, el administrado pueda tener una comprensión cierta sobre los requisitos, trámites, duración estimada y resultados posibles que se podría obtener.
Las actuaciones de la autoridad administrativa son congruentes con las expectativas legítimas de los administrados razonablemente generadas por la práctica y los antecedentes administrativos, salvo que por las razones que se expliciten, por escrito, decida apartarse de ellos. (...).

²⁸ En casos iniciados por la denuncia de un consumidor particular, donde se sancionó a proveedores por omitir devolver a los consumidores una suma dineraria de manera injustificada, ver a modo de ejemplo, las Resoluciones: 2580-2018/SPC-INDECOPI del 13 de julio de 2018 (2 UIT); 3132-2018/SPC-INDECOPI del 29 de agosto de 2018 (1 UIT); 1374-2021/SPC-INDECOPI del 16 de junio de 2021 (1 UIT); 1568-2021/SPC-INDECOPI del 12 de julio de 2021 (1 UIT); y, 1627-2021/SPC-INDECOPI del 18 de agosto de 2021 (1 UIT); entre otras.



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0365-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0201-2021/CC2

Catering con una multa de 1 UIT, por la infracción de los artículos 18° y 19° del Código verificada en esta instancia (en tanto omitió devolver a la denunciante el resto del adelanto que le entregó, de manera íntegra e inmediata, pese a que existió un mutuo disenso sobre el contrato de catering inicialmente celebrado).

74. Finalmente, de conformidad con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del TUO de la LPAG²⁹, se requiere a _____ el cumplimiento espontáneo del pago de la multa impuesta, sin perjuicio de lo cual se le informa que la presente resolución será puesta en conocimiento de la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva del Indecopi, a efectos de que ejerza las funciones que la Ley le otorga.

Sobre la condena al reembolso de las costas y costos del procedimiento

75. De conformidad con lo establecido por el artículo 7° del Decreto Legislativo 807, Ley Sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, la Comisión y la Sala pueden ordenar al infractor que asuma el pago de las costas y costos del procedimiento en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi³⁰.
76. El reembolso de las costas³¹ y costos³² en favor de la parte denunciante tiene por objeto devolverle los gastos que se vio obligada a realizar al acudir ante la Administración para denunciar un incumplimiento de la ley.

²⁹ TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 205°.- Ejecución forzosa. Para proceder a la ejecución forzosa de actos administrativos a través de sus propios órganos competentes, o de la Policía Nacional del Perú, la autoridad cumple las siguientes exigencias:
(...)

4.- Que se haya requerido al administrado el cumplimiento espontáneo de la prestación, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable.

³⁰ DECRETO LEGISLATIVO 807. LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI. Artículo 7°.- En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la comisión o dirección competente, además de imponer la sanción que corresponda, puede ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi. En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier comisión o dirección del Indecopi puede aplicar las multas de acuerdo a los criterios previstos en el artículo 118° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Quien a sabiendas de la falsedad de la imputación o de la ausencia de motivo razonable denuncie a alguna persona natural o jurídica, atribuyéndole una infracción sancionable por cualquier órgano funcional del Indecopi, será sancionado con una multa de hasta cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) mediante resolución debidamente motivada. La sanción administrativa se aplica sin perjuicio de la sanción penal o de la indemnización por daños y perjuicios que corresponda.

³¹ TEXTO ÚNICO ORDENADO DEL CÓDIGO PROCESAL CIVIL, APROBADO POR RESOLUCIÓN MINISTERIAL 010-93-JUS. Artículo 410°.- Costas. Las costas están constituidas por las tasas judiciales, los honorarios de los órganos de auxilio judicial y los demás gastos judiciales realizados en el proceso.

³² TEXTO ÚNICO ORDENADO DEL CÓDIGO PROCESAL CIVIL, APROBADO POR RESOLUCIÓN MINISTERIAL 010-93-JUS. Artículo 411°.- Costos. Son costos del proceso el honorario del Abogado de la parte vencedora, más un cinco por ciento destinado al Colegio de Abogados del Distrito Judicial respectivo para su Fondo Mutuo y para cubrir los honorarios de los Abogados en los casos de Auxilio Judicial.



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0366-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0201-2021/CC2

77. Dado que esta Sala ha declarado la responsabilidad administrativa de _____ por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en tanto no devolvió a la denunciante la suma restante del adelanto de manera íntegra e inmediata, pese a que existió un mutuo disenso sobre el contrato de catering inicialmente celebrado; corresponde condenar a dicho denunciado al pago de las costas y los costos del procedimiento a favor de la denunciante. En ese sentido, se dispone que, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, el proveedor cumpla con pagar a la señora _____ las costas del procedimiento, consistente en la tasa administrativa por presentación de denuncia (S/ 36,00).
78. Por otro lado, se informa a la señora _____ que podrá solicitar, ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor competente, el reembolso de los gastos adicionales en que hubiesen incurrido para la tramitación del presente procedimiento; para lo cual deberá presentar, en su oportunidad, una solicitud de liquidación de costos.
79. De otro lado, en atención a lo dispuesto en el artículo 37° de la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI³³, se informa a _____ que deberá presentar ante la Comisión los medios probatorios que acrediten el cumplimiento del pago de las costas del procedimiento, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin; bajo apercibimiento de imponérsele una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 118° del Código³⁴.
80. Finalmente, se informa a la denunciante que –en caso se produzca el incumplimiento del mandato– podrá comunicarlo a la Comisión, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de pago de costas del procedimiento.

³³ DIRECTIVA 0001-2021-COD-INDECOPI DENOMINADA "DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR". Artículo 37°.- Medidas correctivas, medidas cautelares o pago de costas del procedimiento.

37. En caso se ordenen medidas correctivas, medidas cautelares o el pago de las costas del procedimiento, la resolución debe apercibir al obligado a presentar los medios probatorios que acrediten su cumplimiento, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para cumplir el mandato; bajo apercibimiento de quedar expedita la facultad de la autoridad para imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en los artículos 117 y 118 del Código.

³⁴ LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 118°.- Multas coercitivas por incumplimiento del pago de costas y costos

Si el obligado a cumplir la orden de pago de costas y costos no lo hace, se le impone una multa no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria (UIT).

En caso de persistir el incumplimiento de lo ordenado, el órgano resolutivo puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencidos los cuales se ordena su cobranza coercitiva.

No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo.



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0365-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0201-2021/CC2

Sobre la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi (RIS) del proveedor denunciado

81. Según el artículo 119° del Código, los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados en el RIS por el lapso de cuatro (4) años, contados a partir de la fecha de dicha resolución²⁵.
82. En el presente caso, esta Sala ha declarado la responsabilidad administrativa de [redacted] por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en tanto este no devolvió a la denunciante la suma restante del adelanto de manera íntegra e inmediata, pese a que existió un mutuo disenso sobre el contrato de catering inicialmente celebrado; por lo tanto, corresponde ordenar la inscripción de [redacted] en el RIS, por la conducta infractora antes referida.

RESUELVE:

PRIMERO: Denegar el pedido de informe oral, planteado por la señora [redacted] a través de su escrito del 10 de enero de 2022.

SEGUNDO: Revocar la Resolución 1123-2021/CC2 de fecha 6 de agosto de 2021, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Sur N° 2, que declaró infundada la denuncia interpuesta por la señora [redacted] en contra de [redacted] por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, respecto de que dicho proveedor no habría cumplido con devolver a la denunciante el saldo de la suma entregada en calidad de adelanto, pese a que se resolvió el contrato celebrado el 11 de enero de 2020; y, en consecuencia, declararla fundada.

Ello en tanto se verificó que, el proveedor estaba obligado a devolver dicho concepto, en una sola armada y de manera inmediata o a la mayor brevedad posible, en virtud del mutuo disenso pactado sobre el contrato de catering - inicialmente celebrado- y lo prescrito en el artículo 1240° del Código Civil.

TERCERO: Ordenar a [redacted] Limitada, en calidad de medida correctiva reparadora que, en un plazo no mayor de treinta (30) días hábiles, contado a partir del día siguiente de la notificación de esta resolución, cumpla con devolver a la señora [redacted] el importe de US\$ 16 450,90, correspondiente al saldo del monto cancelado como

²⁵ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 119°.- Registro de infracciones y sanciones.

El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución.



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0345-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0201-2021/CC3

adelanto por el servicio contratado, así como los intereses legales generados por la suma mencionada hasta la fecha de su efectiva devolución.

Se precisa que, los intereses legales se contarán desde la fecha en que, luego de perfeccionarse el mutuo disenso y rechazarse el cronograma de ocho (8) cuotas, la señora [redacted] haya requerido por primera vez al proveedor el reembolso del dinero entregado previamente en calidad de adelanto; para lo cual, en el plazo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de la notificación de esta resolución, dicha consumidora deberá acreditar ante [redacted] con medios probatorios idóneos, la fecha en la que ello ocurrió.

Se informa a [redacted] que deberá presentar ante la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Sur N° 2, los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva ordenada, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para cumplir el mandato; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva, conforme a lo establecido en el artículo 117° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

De otro lado, se informa a la parte denunciante que, en caso se produzca el incumplimiento del mandato, la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Sur N° 2, debe actuar de oficio a fin de garantizar el cumplimiento de la decisión de la autoridad, sin perjuicio del derecho que le asiste de comunicar esa situación a dicha instancia, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva, conforme a lo establecido en el artículo 40° de la de la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

CUARTO: Sancionar a [redacted] Limitada con una multa de 1 UIT, por la infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor verificada en esta instancia.

QUINTO: Requerir a [redacted] el cumplimiento espontáneo del pago de la multa impuesta, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo a lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 004-2019-JUS, precisándose, además, que los actuados serán remitidos a la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

SEXTO: Condenar a [redacted] al reembolso de las costas y costos del procedimiento a favor de la señora [redacted]



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOP

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

RESOLUCIÓN 6365-2022/SPC-INDECOP

EXPEDIENTE 6291-2021/ICC2

En ese sentido, se dispone que, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, dicho proveedor cumpla con reembolsar a la denunciante la tasa administrativa por presentación de denuncia (S/ 36,00).

Por otro lado, se informa a la denunciante que podrá solicitar, ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor competente, el reembolso de los gastos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento; para lo cual deberá presentar, en su oportunidad, una solicitud de liquidación de costos.

SÉTIMO: Informar a [REDACTED] que deberá presentar ante la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Sur N° 2 los medios probatorios que acrediten el cumplimiento del pago de las costas del procedimiento a favor de la denunciante en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 118° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. De otro lado, se informa a la denunciante que –en caso se produzca el incumplimiento del mandato– podrá comunicarlo a la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Sur N° 2, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de pago de costas del procedimiento.

OCTAVO: Disponer la inscripción de [REDACTED] en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, por la infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor verificada en esta instancia.

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