

FACULTAD DE DERECHO

**INFORME JURÍDICO DE EXPEDIENTE
ADMINISTRATIVO N° 0428-2018/CC2**



**PRESENTADO POR
MARCELA ALESSANDRA UTANE QUEVEDO**

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

**LIMA – PERÚ
2022**



CC BY-NC-SA

Reconocimiento – No comercial – Compartir igual

El autor permite transformar (traducir, adaptar o compilar) a partir de esta obra con fines no comerciales, siempre y cuando se reconozca la autoría y las nuevas creaciones estén bajo una licencia con los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/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°0428-2018/CC2

Materia : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Entidad : INDECOPI

Bachiller : UTANE QUEVEDO, MARCELA ALESSANDRA

Código : A13221476

LIMA – PERÚ

2022

En el presente informe jurídico, se analizará el expediente administrativo N°0428-2018/CC2, tramitado ante el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual, debido a una denuncia interpuesta por la señora ZLSB en contra de la empresa A, a través de la cual se pretendía imputar presuntas infracciones a los artículos 18 y 19 de la Ley N°29571 Código de Protección y Defensa del Consumidor.

En un primer momento, la denuncia es presentada ante la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Loreto, quien decide declinar su competencia y trasladar dicha denuncia a la Comisión de Protección al Consumidor N°2 del Indecopi Sede Lima Sur, para que esta se pronuncie al respecto. En consecuencia, esta última toma el caso y resuelve improcedente uno de los extremos por falta de interés para obrar; y declara fundados los otros extremos aplicando medidas correctivas, multas, pagos de costas y costos; y la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi. Cabe señalar que, la empresa A no emitió ningún alegato en primera instancia.

Luego de ello, la empresa A presenta un recurso de apelación basándose en el literal f del artículo 108 del Código de Protección y Defensa del Consumidor y adjunta todos los medios probatorios necesarios para demostrar que las infracciones fueron subsanadas previo a la notificación de la denuncia. En ese sentido, la Sala Especializada en Protección del Consumidor resuelve revocar la resolución final emitida por la Comisión de Protección al Consumidor N°2 del Indecopi Sede Lima Sur en los extremos que esta declaró fundada la denuncia y deja sin efectos todas las sanciones, medidas correctivas, pago de costas y costos del procedimiento y la disposición de inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

Entonces, nos avocaremos a desglosar tres problemas jurídicos encontrados en la lectura del expediente, así como las resoluciones emitidas por las autoridades administrativas.

Índice del Informe

1. RELACIÓN DE LOS PRINCIPALES HECHOS EXPUESTOS POR LAS PARTES INTERVINIENTES EN EL PROCEDIMIENTO	4
1.1. Denuncia.....	4
1.2. Pronunciamiento de la Comisión Loreto.....	6
1.3. Pronunciamentos de la Comisión Sur.....	7
1.4. Recurso de Apelación.....	10
1.5. Pronunciamiento de Sala Especializada.....	11
2. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE	12
2.1. Determinar si es correcta la declinación de competencia por parte de la Comisión Loreto.....	12
2.2. Determinar si son aplicables los literales e) y f) del artículo 108 del Código al presente procedimiento.....	16
2.3. Determinar si el producto brindado es idóneo de acuerdo con los artículos 18 y 19 del Código.....	18
3. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS	19
3.1. Determinar si es correcta la declinación de competencia por parte de la Comisión Loreto.....	19
3.2. Determinar si es aplicable el literal e) y f) del artículo 108 del Código.....	22
3.3. Determinar si existen infracciones a los artículos 18 y 19 del Código.....	25
4. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS	29
4.1. RESOLUCIÓN N°66-2018/INDECOPI-LOR.....	29
4.2. RESOLUCIÓN FINAL N°2341-2018/CC2.....	29
4.3. RESOLUCIÓN 2141-2019/SPC-INDECOPI.....	31
5. CONCLUSIONES	32
6. BIBLIOGRAFÍA	32
7. ANEXOS (PIEZAS PROCESALES)	33

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

Antes de empezar con la relación de los hechos, es importante tener en cuenta las siguientes definiciones que son mencionadas durante el presente informe:

- **INDECOPI:** Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección Propiedad Intelectual.
- **Denunciante:** Persona que interpone una denuncia; señora ZLSB.
- **Código:** Ley N°29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor
- **Comisión Loreto:** Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Loreto
- **Comisión Sur:** la Comisión de Protección al Consumidor N°2 del Indecopi Sede Lima Sur
- **Sala Especializada:** Sala Especializada en Protección del Consumidor
- **Banco:** Banco de Crédito del Perú
- **Empresa:** La empresa denunciada; la empresa A.
- **Vehículo:** El vehículo adquirido por la Denunciante, marca KIA, modelo Sportage
- **LPAG:** Ley del Procedimiento Administrativo General
- **SUNARP:** Superintendencia Nacional de Registros Públicos

1.1. Denuncia

Con escrito de fecha 24 de enero de 2018, la Denunciante interpuso una denuncia contra la Empresa ante INDECOPI por presuntas infracciones al Código, basándose en los siguientes fundamentos:

Fundamentos de hecho

- La Denunciante adquirió un financiamiento otorgado por el Banco, por la suma de S/89,016.30 a cancelarse en 60 cuotas, con la finalidad de comprar un Vehículo.
- Con fecha 15 de noviembre de 2017, el Banco hizo efectivo el desembolso a favor de la Empresa, por lo que, esta le asignó un representante de venta a la Denunciante, para las coordinaciones pertinentes.

- La representante de ventas de la Empresa manifestó que la compra del vehículo incluía como promoción: la entrega de 28000km latampass, tarjeta de propiedad, placa de rodaje, láminas de seguridad polarizadas y pisos. Asimismo, le indicó a la Denunciante que la entrega del Vehículo se haría efectiva en un plazo de 15 días hábiles.
- La Empresa no cumplió con la entrega del Vehículo en el plazo indicado.
- Con fecha 8 de diciembre de 2017, la Denunciante vendió su vehículo antiguo, calculando que, por esas fechas la Empresa le iba a hacer entrega del Vehículo. Cabe señalar que, la Denunciante aduce que esta demora generó gastos adicionales para ella.
- Con fecha 26 de diciembre de 2017, la Empresa informó que habían incurrido en un error al consignar mal el número de motor del Vehículo, lo que generó una observación al título registral de la transferencia vehicular presentado ante Sunarp.
- La representante de venta de la Empresa manifestó que querían realizar la entrega del Vehículo solo con la placa rotativa, sin embargo, la Denunciante no aceptó la propuesta, ya que, no era lo que se había acordado en la negociación. Adicional a ello, la Empresa no consideró que el domicilio de la Denunciante se encontraba fuera de Lima, por lo que, era necesario que cuente con toda la documentación que la acredite como dueña para poder trasladar el Vehículo hasta su domicilio.
- Con fecha 18 de enero de 2018 la Denunciante formalizó su reclamo a través de vía telefónica por el incumplimiento de la entrega del Vehículo.

Fundamento de derecho

- Infracciones al deber de idoneidad conforme a los artículos 18° y 19° del Código.

Petitorio

- Que la Empresa cumpla con la entrega del Vehículo y documentación que acredite la propiedad de la Denunciante.
- Que la Empresa cumpla con entregar los beneficios prometidos en virtud de la promoción indicada a través de su representante de ventas.

- Que la Empresa cumpla con reembolsar las cuotas pagadas al Banco hasta la fecha de entrega.
- Que la Empresa cumpla con compensar todos los daños ocasionados.

Medios Probatorios

- Anexo 01: Copia de DNI de la Denunciante
- Anexo 02: Copia del comprobante de pago a favor del Banco por el concepto de inscripción de la transferencia del vehículo antes Sunarp (S/223.12)
- Anexo 03: Copia del comprobante de pago a favor de la Empresa por concepto de “adelanto” para separar el vehículo (S/1 000.00)
- Anexo 04: Copia del comprobante de pago a favor la Empresa, por concepto de “cuota inicial” (S/8 890.70)
- Anexo 05: Copia de la carta dirigida a la Empresa comunicando la aprobación del crédito vehicular a favor de la Denunciante
- Anexo 06: Copia del correo electrónico mediante el cual se asigna a un representante de venta de la Empresa a la Denunciante para realizar los trámites de la tarjeta de propiedad y placa de rodaje del vehículo
- Anexo 07: Nota de abono del Banco a favor de la Empresa por la suma de S/89 016.30
- Anexo 08: Cronograma de pagos por el crédito vehicular otorgado por el Banco
- Anexo 09: Copia del correo electrónico mediante el cual se remite la carta corregida con el número correcto del motor
- Anexo 10: Contrato de modificación de garantía mobiliaria
- Anexo 11: Copia del reclamo realizado a la Empresa
- Anexo 12: Copia de los recibos de las tres primeras cuotas pagadas al Banco, en virtud del cronograma de pagos del crédito vehicular
- Anexo 13: Conversaciones vía el aplicativo WhatsApp con la representante de ventas de la Empresa que corroboran lo indicado en la denuncia

1.2. Pronunciamiento de la Comisión Loreto

Primera Resolución

Con fecha 14 de marzo de 2018, mediante la Resolución N°66-2018/INDECOPI-LOR, la Comisión Loreto resolvió declinar la competencia de esta para conocer la denuncia presentada por la Denunciante, por lo que, remitió el expediente a la Comisión Sur, con la finalidad que emita el pronunciamiento correspondiente.

Esta decisión fue sustentada en la siguiente normativa:

- Artículo 80° de la LPAG
- Artículo 91° del Decreto Supremo N°006-2017-JUS que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N°27444, LPAG
- Numeral 5.1.1 y Anexo N°2 de la Directiva N°005-2010/DIR-COD-INDECOPI
- Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del Indecopi N°027-2013-INDECOPI/COD

1.3. Pronunciamientos de la Comisión Sur

Primera Resolución

Con fecha 10 de abril de 2018, la Comisión Sur resolvió requerir el pago de la tasa por los hechos denunciados, dicho requerimiento bajo apercibimiento de tener por no presentada la denuncia y declarar la inadmisibilidad.

Esta decisión fue sustentada en la siguiente normativa:

- Texto Único de Procedimientos Administrativos aprobado mediante DS N° 085-2010-PCM
- Artículos 1, 2 literal a) y 5 del decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI

Cabe señalar que, el requerimiento fue atendido por la Denunciante con fecha 23 de abril de 2018.

Segunda Resolución

Con fecha 25 de abril de 2018, la Comisión Sur, emitió el siguiente pronunciamiento:

- Admitir a trámite la denuncia por presunta infracción a los artículos 18 y 19 del Código, en tanto la Empresa:
 - (i) No habría entregado el Vehículo a la Denunciante dentro del plazo establecido, junto con la documentación correspondiente.
 - (ii) Habría incurrido en error en la tramitación de la inscripción del Vehículo ante Sunarp, declarando erróneamente el número de motor, razón por la cual habría sido observado el título registral.
 - (iii) No habría cumplido con la entrega de lo ofrecido a la Denunciante respecto a los 28000 km latampass, tarjeta de propiedad y placa de rodaje.
- Tener por ofrecido los medios probatorios presentados por la Denunciante.
- Requerir a la Empresa que cumpla con presentar documentos que acrediten su inscripción en Registros Públicos o la declaración jurada que indique que cuenta con dicha inscripción y la copia de la entrega del Vehículo a la Denunciante, entre otras.
- Requerir a la Denunciante que precise por qué vía la Empresa habría ofrecido los 28 000 km latampass, tarjeta de propiedad, placa de rodaje, láminas de seguridad polarizadas y pisos, así como los medios probatorios que acrediten ello.
- Correr traslado a la Empresa para que presenten sus descargos en el plazo no mayor de cinco (5) días hábiles contados desde la notificación.
- Informar a las partes que el artículo 110 del Código faculta a la Comisión Sur a calificar las infracciones de la referida norma como leves, graves o muy graves e imponer sanciones que van desde una amonestación hasta una multa, sin perjuicio de las medidas correctivas, reparadoras y complementarias que puedan ordenarse, conforme con el artículo 114 del Código.
- Comunicar a las partes la programación de una audiencia de conciliación con la finalidad de tener una oportunidad de llegar a un mutuo acuerdo.

- Informar a las partes que, los gastos por los peritajes realizados, actuación de pruebas, inspecciones y otros derivados de la tramitación del proceso serán a cargo de la parte que solicite la prueba, salvo pacto en contrario.

Esta decisión se encuentra sustentada principalmente en la siguiente normativa:

- Artículo 106 del Código.
- Artículo 27 del Decreto Legislativo N°1033 Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Organización y Funciones del INDECOPI
- Artículo 24 del Decreto Legislativo N°807 Ley sobre facultades, normas y organización del INDECOPI, facultades de las comisiones y oficinas del INDECOPI

Resolución final

Con fecha 5 de octubre de 2018, mediante Resolución Final N°2341-2018/CC2, la Comisión Sur resolvió lo siguiente:

- Declarar improcedente por falta de interés para obrar la denuncia por presuntas infracciones a los artículos 18 y 19 del Código, en tanto se verificó que se cumplió con el cambio de número de motor antes de la presentación de la denuncia.
- Declarar fundada la denuncia presentada por infracción a los artículos 18 y 19 del Código, en tanto se verificó que no se cumplió con entregar el Vehículo con la tarjeta de propiedad y placa de rodaje.
- Declarar fundada la denuncia presentada por presuntas infracciones a los artículos 18 y 19 del Código, en tanto se acreditó que la Empresa no entregó los 28 000 km latampass conforme ofreció.
- Ordenar en calidad de medida correctiva a la Empresa, que en un plazo de quince (15) días hábiles, cumpla con entregar a la Denunciante la tarjeta de propiedad y placa de rodaje correspondiente al vehículo, y los 28 000 km latampass que le fueron ofrecidos, en un plazo máximo de cinco (5) días.

- Imponer a la Empresa una multa ascendiente a 1,5 UIT (1 UIT por no entregar la placa y tarjeta de propiedad + 0.5 UIT por no entregar los 28 000 km latampass).
- Ordenar a la Empresa a pagar a la denunciante las costas del procedimiento en el plazo no mayor de quince (15) días hábiles.
- Disponer la inscripción de la Empresa en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOP, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa.
- Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa.

Esta Resolución se encuentra sustentada principalmente, en la siguiente normativa:

- Artículos 108, 112, 114, 115, 116 y 119 del Código
- LPAG
- Artículo 7 del Decreto Legislativo N°807 Ley sobre Facultades, Nomias y Organización del INDECOP

1.4. Recurso de Apelación

Con escrito de fecha 26 de noviembre de 2018, la Empresa presentó un recurso de apelación contra la Resolución Final N°2341-2018/CC2, basado en los siguientes fundamentos:

Fundamentos de hecho

- Con fecha 15 de diciembre de 2017, la denunciante otorgó facultades a la señora MJSB para que en su nombre y representación efectúe los trámites necesarios ante la Empresa, así como el recojo del vehículo, la tarjeta de propiedad y cualquier otro trámite relacionado.
- Con fecha 17 de febrero de 2018, la Empresa puso a disposición de la señora MJSB la placa y tarjeta de propiedad con los documentos correctamente consignados.

- Con fecha 9 de febrero de 2018, se cumplió con entregar a la denunciante los 28 000 km latampass convertidos en 17 500 millas.

Fundamentos de derecho

El inciso f) del artículo 108° del Código.

Petitorio

Que se declare la nulidad o, en todo caso, la revocación de la Resolución N°2341 en los extremos: (i) La Empresa no habría entregado a la denunciante la placa y tarjeta de propiedad; y (ii) la Empresa no habría entregado a la denunciante los 28 000 km latampass.

Medios probatorios

- Copia de la carta poder de fecha 15 de diciembre de 2017
- Copia de la constancia de entrega de placa única nacional de rodaje con fecha 17 de febrero de 2018
- Copia de cargo de entrega de tarjeta de propiedad con fecha 17 de febrero de 2018
- Copia de pantallazo del archivo que emite LATAM donde figura el código 20180207.HBK pertenece a la denunciante y que se realizó una transferencia de 17 500 millas
- Copia de pantallazo del sistema LATAM donde figura la transferencia con fecha 9 de febrero de 2018
- Copia de vigencia de poder de Luis Fernando Sánchez Victorio

1.5. Pronunciamiento de Sala Especializada

Con fecha 12 de agosto de 2019, a través de la Resolución 2141-2019/SPC-INDECOPI, la Sala Especializada resolvió revocar la Resolución 2341-2018/CC2 de fecha 5 de octubre de 2018 emitida por la Comisión Sur, en los extremos que declaró fundada la denuncia, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, referido a la entrega del (i) vehículo con la tarjeta de propiedad y placa de rodaje; y (ii) los 28 000 km latampass ofrecidos, en consecuencia, se declara improcedente la denuncia. Ello, en tanto se verificó

que, antes de la notificación de la imputación de cargos, la Empresa había subsanado las conductas infractoras.

Por lo tanto, corresponde dejar sin efecto las sanciones, medidas correctivas, el pago de las costas y costos del procedimiento; y la disposición de que se inscriba a la Empresa en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

Esta Resolución se basa en la siguiente normativa:

- Artículo 107 y 108 del Código

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

Durante el presente procedimiento, se han identificado distintos problemas jurídicos, sin embargo, a continuación, analizaremos tres de ellos, los cuales consideramos más importantes:

2.1. Determinar si es correcta la declinación de competencia por parte de la Comisión Loreto.

El primer problema jurídico identificado en el presente informe se trata sobre la competencia de las autoridades administrativas para pronunciarse ante este tipo de procedimientos.

Para efectos del presente expediente recordemos que, la Denunciante con fecha 26 de enero de 2018 presenta una denuncia por presuntas infracciones a los artículos 18 y 19 del Código contra la Empresa. En dicho escrito se puede visualizar que, la denuncia va dirigida hacia la Comisión Sur, sin embargo, es presentada ante la Comisión Loreto, la misma que, a través de la Resolución N°66-2018/INDECOPI-LOR declina su competencia por razón de territorio, es decir, se declara no competente para emitir pronunciamiento al respecto. Asimismo, de oficio, la Comisión Loreto decide remitir lo actuado a la Comisión Sur, quien considera es la autoridad competente para revisar este caso.

Al respecto, es preciso señalar que, la competencia de las autoridades se encuentra tipificada en instrumentos legales, como por ejemplo el Código y la LPAG, los cuales son aplicables a este procedimiento. Específicamente, la primera resolución emitida por la Comisión Loreto se basa en los siguientes artículos:

Artículo 89.- Control de Competencia¹

Recibida la solicitud o disposición de autoridad superior, según el caso, para iniciar un procedimiento, las autoridades de oficio deben asegurarse de su propia competencia para proseguir con el normal desarrollo del procedimiento, siguiendo los criterios aplicables al caso de la materia, el territorio, el grado y la cuantía.

Artículo 91.- Declinación de la Competencia²

91.1 El órgano administrativo que se estime incompetente para la tramitación o resolución de un asunto remite directamente las actuaciones al órgano que considere competente, con conocimiento del administrado.

De acuerdo con lo indicado en los mencionados artículos, podemos deducir que, la Comisión Loreto se encontraba en la obligación de confirmar su competencia respecto al presente procedimiento y tenía cuatro considerandos para tener en cuenta: la materia, el territorio, el grado y la cuantía. En este caso, la Comisión Loreto se basó en que no era competente por motivo del territorio, apoyándose en el numeral 5.1.1 de la Directiva N°005-2010/DIR-COD-INDECOPI que indica lo siguiente:

5.1 Reglas especiales de atribución de competencias en materia de protección al consumidor³

5.1.1 En los procedimientos iniciados por denuncia de parte, la Comisión competente territorialmente para conocer un procedimiento en materia de

¹ Diario Oficial El Peruano, Decreto Supremo N°006-2017-JUS Texto Único Ordenado de la Ley N°27444 Ley de Procedimiento Administrativo General, emitido con fecha 17 de marzo de 2017.

² Diario Oficial El Peruano, Decreto Supremo N°006-2017-JUS Texto Único Ordenado de la Ley N°27444 Ley de Procedimiento Administrativo General, emitido con fecha 17 de marzo de 2017.

³ Diario Oficial El Peruano, Directiva N°005-2010/DIR-COD-INDECOPI que establece reglas sobre la competencia desconcentrada en las Comisiones adscritas a las Oficinas Regionales y demás sedes del INDECOPI, Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del Indecopi N°178-2010-INDECOPI/COD, 26 de noviembre de 2010.

protección al consumidor será determinada en función al domicilio del denunciado. En consecuencia, serán competentes para conocer un procedimiento la Comisión de Protección al Consumidor de la sede central (sede Lima Sur), la Comisión de Protección al Consumidor de Lima Norte y las Comisiones adscritas a las Oficinas Regionales del INDECOPI que hayan recibido la desconcentración de competencias, cuando en su circunscripción territorial se encuentre el domicilio: (...) ii) de la sede principal del denunciado en el caso de personas jurídicas. Ello, de conformidad con el ámbito de competencia territorial previsto en el Anexo N° 1 de la presente Directiva. (...) En caso de que una persona jurídica cuente con sucursales, agencias, establecimientos o representantes debidamente autorizados en otros lugares distintos al domicilio de su sede principal, puede ser denunciada, a elección del denunciante, ante la Comisión en cuya circunscripción territorial se encuentre cualquiera de dichos domicilios en donde haya ocurrido alguno de los hechos que motivan la denuncia correspondiente. Asimismo, resultan de aplicación para la determinación de la competencia de las Comisiones, ante una denuncia de parte, en lo que resulte pertinente, las disposiciones contenidas en los artículos 14° a 18° del Código Procesal Civil.

(...)

Entonces, la Comisión Loreto aclara que en este caso la competencia se determina en función al domicilio del denunciado, quien se encuentra ubicado en el distrito de Santiago de Surco, provincia y departamento de Lima, tal cual lo indica la misma Denunciante en su escrito. Adicional a ello, la Comisión Loreto verifica que la Empresa no tiene establecimientos anexos dentro de la provincia de Iquitos, por lo que, concluye que no es competente para revisar este caso.

El siguiente paso, sería determinar quién es la autoridad competente, por lo que, la Comisión Loreto trae a colación el Anexo N°2 (haciendo referencia al Anexo N°1 correctamente) de la Directiva N°005-2010/DIR-COD-INDECOPI y al artículo 1 de la Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del Indecopi N°027-2013-INDECOPI/COD, que indican lo siguiente:

ANEXO 1

COMPETENCIA TERRITORIAL EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE LAS COMISIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE LA SEDE CENTRAL (SEDE LIMA SUR) Y SEDE LIMA NORTE, Y DE LAS COMISIONES ADSCRITAS A LAS OFICINAS REGIONALES.

ANEXO N° 01

Comisión	ORI de Apoyo	Departamento/ Provincia Constitucional	Provincia	Distrito
Comisión de Protección al Consumidor de la Sede Central (Sede Lima Sur)		Lima	Lima	Ate
		Lima	Lima	Barranco
		Lima	Lima	Breña
		Lima	Lima	Chaclacayo
		Lima	Lima	Chorrillos
		Lima	Lima	Cieneguilla
		Lima	Lima	El Agustino
		Lima	Lima	Jesús María
		Lima	Lima	La Victoria
		Lima	Lima	La Molina
		Lima	Lima	Lima Metropolitana
		Lima	Lima	Lince
		Lima	Lima	Lurigancho – Chosica
		Lima	Lima	Lurin
		Lima	Lima	Miraflores
		Lima	Lima	Magdalena del Mar
		Lima	Lima	Pachacamac
		Lima	Lima	Pucusana
		Lima	Lima	Pueblo Libre
		Lima	Lima	Punta Hermosa
		Lima	Lima	Punta Negra
		Lima	Lima	San Bartolo
		Lima	Lima	San Borja
		Lima	Lima	San Isidro
		Lima	Lima	San Luis
		Lima	Lima	San Juan de Miraflores
		Lima	Lima	Santa Anita
		Lima	Lima	Santa María del Mar
		Lima	Lima	Santiago de Surco
		Lima	Lima	Surquillo
		Lima	Lima	Vta El Salvador
		Lima	Lima	Vta María del Triunfo

Artículo 1.- Aprobar la división temática de la competencia resolutoria de las Comisiones de Protección al Consumidor N° 1 y N° 2 de la Sede Central, con eficacia al 13 de febrero del presente año, la misma que queda establecida de la siguiente manera:

Comisión de Protección al Consumidor N° 1: Procedimientos e investigaciones que versen sobre: (i) servicios bancarios y financieros, (ii) mercados de valores en tanto se refiera a inversiones que califican como consumidores, (iii) sistema de pensiones, (iv) planes de salud, (v) servicios de salud humana; y, (vi) seguros incluido el Seguro Obligatorio por Accidentes de Tránsito (SOAT) y Certificado contra Accidentes de Tránsito (CAT).

Comisión de Protección al Consumidor N° 2: Procedimientos e investigaciones en materia de Protección al Consumidor que contemplen los demás segmentos

*económicos que no sean de competencia de la Comisión de Protección al Consumidor N° 1.*⁴

Es así como, la Comisión Loreto llega a la conclusión que la autoridad competente es la Comisión Sur, basándose en las normas jurídicas antes expuestas.

2.2. Determinar si son aplicables los literales e) y f) del artículo 108 del Código al presente procedimiento

El segundo problema jurídico identificado consiste en el alcance para la aplicación del artículo 108 del Código, el mismo que establece una numeración -no taxativa- de supuestos para declarar la improcedencia de la denuncia de parte y en consecuencia poner fin al procedimiento administrativo.

Cabe señalar que el referido artículo es mencionado en dos resoluciones dentro del presente procedimiento, las cuales invocan dos literales en específico (e y f) para declarar la improcedencia de algunos extremos referidos por la denunciada. A continuación, detallamos con mayor precisión:

- (i) En la Resolución Final N°2341-2018/CC2 (numerales 11-17) emitida por la Comisión Sur se menciona la improcedencia de la denuncia por falta de interés para obrar respecto a la inscripción errónea del motor, a través de la cual menciona el Decreto Legislativo N°1308 Decreto Legislativo que modifica algunos artículos del Código, como por ejemplo:

Artículo 108.- Infracciones administrativas⁵

(...)

⁴ Diario Oficial El Peruano, Aprueba división temática de la competencia resolutoria de las Comisiones de Protección al Consumidor N°1 y N°2 de la Sede Central, Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del Indecopi N°027-2013-INDECOPI/COD, 5 de febrero de 2013.

⁵ Diario Oficial El Peruano, Ley N°29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, publicado 2 de setiembre de 2010. Modificado por el Decreto Legislativo N°1308 con fecha 29 de diciembre de 2016.

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

(...)

e) Si existe falta de legitimidad o interés para obrar.

f) Si el proveedor subsana o corrige la conducta constitutiva de infracción administrativa con anterioridad a la notificación de la imputación de los cargos.

Asimismo, la Comisión Sur sustenta dicha decisión en base a los medios probatorios presentados por la Denunciante como Anexo 10 de la denuncia, así como, la revisión del registro de propiedad en Sunarp, e indica que el número de motor del Vehículo ya se encontraba corregido antes de la presentación de la denuncia, razón por la cual, aplicaría el literal e) y f) del artículo 108 declarando la improcedencia respecto a este extremo.

- (ii) Durante el análisis de la Resolución N°2141-2019/SPC-INDECOPI emitida por la Sala Especializada, esta hace referencia al literal f) del artículo 108 del Código y adicional a ello, menciona lo siguiente:

Artículo 107.- Postulación del procedimiento⁶

(...) El procedimiento administrativo en materia de protección al consumidor se inicia con la notificación de la imputación de cargos al posible infractor.

En este caso, la Sala Especializada menciona que, conforme con los medios probatorios enviados por la Empresa, todas las imputaciones de cargos declaradas fundadas en la Resolución fueron subsanadas antes de la notificación de la imputación de cargos a la Empresa, por lo que, la denuncia interpuesta por la Denunciante sería improcedente en todos sus extremos, dejando sin efecto todas las sanciones, medidas correctivas,

⁶ Diario Oficial El Peruano, Ley N°29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, publicado 2 de setiembre de 2010. Modificado por el Decreto Legislativo N°1308 con fecha 29 de diciembre de 2016.

pago de costas y costos, y la disposición de inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

Cabe señalar que, en la primera resolución mencionada se deja entrever que el literal e y f del artículo 108 del Código aplican de manera conjunta, mientras que la segunda, solo menciona y aplica el literal f del artículo 108 del Código, por esa razón, revisaremos la aplicación conjunta e individual de cada literal.

2.3. Determinar si el producto brindado es idóneo de acuerdo con los artículos 18 y 19 del Código

El tercer y último problema jurídico identificado consiste en determinar, sin perjuicio de lo indicado anteriormente, si la Empresa cumplió con el principio de idoneidad al entregar un producto, así como analizar los artículos que fueron presuntamente infringidos por la Empresa:

Artículo 18.- Idoneidad⁷

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.

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.

Artículo 19.- Obligación de los proveedores⁸

⁷ Diario Oficial El Peruano, Ley N°29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, publicado con fecha 2 de setiembre de 2010.

⁸ Diario Oficial El Peruano, Ley N°29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, publicado con fecha 2 de setiembre de 2010.

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.

En dicho sentido, lo que queremos analizar es si la demora de la entrega del Vehículo y demás beneficios prometidos por parte de la Empresa van en contra del principio de idoneidad, más allá de los temas procesales que puedan presentarse en el procedimiento. Asimismo, para el análisis de esto, consideraremos algunas posiciones de autores y los medios probatorios, además de la ley aplicable al tema.

3. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS

A continuación, revisaremos la posición fundamentada de cada problema jurídico detallado en el numeral anterior junto a un pequeño análisis de algunas normas adicionales aplicables:

3.1. Determinar si es correcta la declinación de competencia por parte de la Comisión Loreto.

Para fundamentar la posición del primer problema jurídico es importante tener en cuenta el concepto y la importancia de esta figura, así como sus implicancias en el derecho. Para efectos del presente informe, basaremos lo mencionado en el procedimiento administrativo sancionador estudiado.

Actualmente existen diversos conceptos de competencia, que con distintas palabras dicen básicamente lo mismo, que la competencia es la capacidad o aptitud que tiene una autoridad para ejercer válidamente la función jurisdiccional en un caso determinado. Asimismo, para tener claro este concepto, es importante definir ¿qué es la jurisdicción y cuál es su relación con la competencia? La jurisdicción es exclusivamente una función del Estado y

vendría a ser la potestad o poder que tienen los jueces para resolver conflictos. Si bien ambos conceptos son parecidos y muchas veces confundidos no son lo mismo, podríamos tomar las palabras de un jurista argentino que indica que todos los jueces tienen jurisdicción; pero no todos tienen competencia para conocer en un determinado asunto. Un juez -competente es, al mismo tiempo, juez con jurisdicción; pero un juez incompetente es un juez con jurisdicción y sin competencia. La competencia es el fragmento de jurisdicción atribuido a un juez.⁹

Definitivamente ambas figuras se encuentran estrechamente relacionadas, ya que las dos derivan del derecho objetivo, es decir, tanto la jurisdicción como la competencia son otorgados a través de normas jurídicas.

Sin embargo, hemos visto en el expediente estudiado que no todos los administrados tienen la suficiente claridad respecto a qué autoridad acudir para resolver sus conflictos, por lo que, actualmente diversas normas los amparan, trasladando esa responsabilidad a las mismas autoridades para que estas -de oficio- puedan verificar si son o no competentes antes de emitir un pronunciamiento respecto a los conflictos que hayan llegado a sus juzgados, basándose en criterios que la misma ley establece, y derivándolo a la autoridad competente, en caso corresponda.

Por ejemplo, el artículo 80 de la LPAG establece cuatro criterios para llevar a cabo la validación de la competencia de las autoridades en los procedimientos administrativos: grado, cuantía, territorio y materia.

Para efectos de obtener una postura clara respecto al problema jurídico, determinaremos si los cuatro criterios fueron correctamente aplicados por la Comisión Loreto. Cabe señalar que, estos criterios son revisados de manera conjunta:

- (i) En primer lugar, el criterio del *grado* tiene que ver con la jerarquía que tiene la autoridad para resolver la controversia y la etapa del

⁹ Couture, Eduardo. (1958). 16. La jurisdicción como ámbito territorial. En Fundamentos del Derecho Procesal Civil (29). Montevideo: Roque Depalma Editor.

procedimiento en el que se encuentra cada caso. Para el caso en concreto, se trata de un procedimiento que va a iniciarse por denuncia de parte, por lo que, estaríamos refiriéndonos a la primera instancia.

- (ii) En segundo lugar, tenemos el criterio de la *cuantía*, que para estos efectos se encuentra directamente vinculado al valor económico del producto o servicio brindado, el cual estaría referido a la compra de un vehículo y cuyo precio excedería las 3 UIT, por lo tanto, estaríamos frente a un procedimiento ordinario y no sumarísimo.
- (iii) En tercer lugar, al tratarse de un procedimiento ordinario, tendríamos que verificar el criterio de *territorio* que está basado en el espacio geográfico de las partes y/o conflicto, entre otros. Para efectos del procedimiento administrativo sancionador de Indecopi, la competencia por territorio se basa en el domicilio del denunciado conforme con lo establecido en el numeral 5.1.1 de la Directiva N°005-2010/DIR-COD-INDECOPI. Como lo hemos mencionado anteriormente, la Empresa se encuentra domiciliada en el distrito de Santiago de Surco, provincia y departamento de Lima, por lo que, la autoridad competente debería ser la Comisión Sur conforme con lo indicado en el Anexo 1 de la misma Directiva.
- (iv) Por último, el cuarto criterio por analizar sería la *materia*, la misma que establece la especialidad de las autoridades para resolver un caso en específico. Al tratarse de presuntas infracciones al deber de idoneidad está claro que aplicaría el artículo 105 del Código el cual indica que “*Indecopi es la autoridad con competencia y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el Código (...)*”, sin embargo, dentro de esta institución existen varias oficinas como las Comisiones de Protección al Consumidor, la cual sería aplicable para ver los conflictos por presuntas infracciones a los artículos 18 y 19 del Código. Asimismo, esta comisión se divide en tres, las cuales se encuentran detalladas dentro de la Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del Indecopi N°027-2013-INDECOPI/COD y teniendo

en cuenta que, el producto adquirido es un vehículo, concluimos en que la **Comisión de Protección al Consumidor N°2** sería la autoridad competente para resolver este caso.

En conclusión, es correcta la declinación de competencia de la Comisión Loreto y la derivación del procedimiento a la Comisión Sur.

3.2. Determinar si es aplicable el literal e) y f) del artículo 108 del Código

Para determinar la aplicabilidad de dichos literales del artículo 108 del Código es preciso ubicarse en los antecedentes de este. En concordancia con lo indicado por la Comisión Sur, este artículo fue modificado a través del Decreto Legislativo N°1308 publicado con fecha 30 de diciembre del 2016 y la modificación incluía al artículo 108 del Código, una lista de distintos supuestos a través de los cuales las autoridades administrativas podrían basarse para declarar improcedentes y dar fin a determinados procedimientos. Según lo que indica el mismo DL la finalidad principal era emitir una ley que simplifique y otorgue celeridad a los procedimientos administrativos de protección al consumidor que permitan un pronunciamiento oportuno de la autoridad y una solución eficaz a las controversias en materia de consumo¹⁰. Dentro de esta lista se encuentran el literal e) *“Si existe falta de legitimidad o interés para obrar”* y el literal f) *“Si el proveedor subsana o corrige la conducta constitutiva de infracción administrativa denunciada con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos (...)”*.

Respecto al primer punto será necesario determinar ¿qué es la legitimidad o interés para obrar y si este se encuentra directamente relacionado con el literal f? Para empezar, el interés para obrar y legitimidad para obrar son figuras procesales distintas, ya que, el interés para obrar es *en las palabras del procesalista Ticona Postigo el estado de necesidad de tutela jurisdiccional en que se encuentra una persona en concreto y que lo determina a solicitar, por vía única y sin tener otra alternativa eficaz, la intervención del respectivo órgano*

¹⁰ Diario Oficial El Peruano, Ley N°29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, publicado 2 de setiembre de 2010. Modificado por el Decreto Legislativo N°1308 con fecha 29 de diciembre de 2016.

*jurisdiccional con la finalidad de que resuelva el conflicto de interés en el cual es parte*¹¹, mientras que, la legitimidad para obrar *en las palabras de Priori Posada es el presupuesto para poder plantear una pretensión en un proceso, de forma tal que solo si la pretensión es planteada por una persona legitimada, el juez puede pronunciarse válidamente sobre el conflicto de intereses que le ha sido propuesto*¹². Asimismo, para complementar dicho concepto, en la Casación N°589-2010 se indica que se puede entender por aquella identidad que existe entre la persona que la ley autoriza a solicitar la actividad jurisdiccional en resguardo de determinados derechos de tipo material, y la persona que interpone la demanda o a quien debe dirigirse la pretensión¹³.

En dicho sentido, podemos entender que mientras el interés para obrar es la necesidad de acudir a un órgano jurisdiccional con la finalidad de resolver un conflicto, la legitimidad para obrar se trata de la posición en determinada relación jurídica que habilita a demandar una pretensión a consecuencia de un conflicto. Teniendo claro ambos conceptos, se entiende que ninguna de las dos figuras se encuentra vinculada con el literal f), toda vez que, el interés y la legitimidad para obrar no desaparecen por el solo hecho que el denunciado haya cumplido con la infracción en un determinado plazo, ya que, al momento de realizar la denuncia, la Denunciante contaba con interés y legitimidad para obrar. En dicho sentido, consideramos que ambos numerales son autónomos y no deberían ser entendidos de manera conjunta.

Respecto al literal f) del artículo 108 del Código, se puede entender que este supuesto nace como un eximente para el infractor, ya que, se entiende que la infracción existió, pero fue subsanada antes de un determinado plazo

¹¹ Rioja, Alexandra. (2010). Interés y legitimidad para obrar como presupuestos procesales. 2022, de PUCP Sitio web: <http://blog.pucp.edu.pe/blog/seminariotallerdpc/2010/02/04/interes-y-legitimidad-para-obrar-como-presupuestos-procesales/#:~:text=El%20inter%C3%A9s%20para%20obrar%20seg%C3%BAntener%20otra%20alternativa%20eficaz%2C%20a>

¹² Rioja, Alexandra. (2010). Interés y legitimidad para obrar como presupuestos procesales. 2022, de PUCP Sitio web: <http://blog.pucp.edu.pe/blog/seminariotallerdpc/2010/02/04/interes-y-legitimidad-para-obrar-como-presupuestos-procesales/#:~:text=El%20inter%C3%A9s%20para%20obrar%20seg%C3%BAntener%20otra%20alternativa%20eficaz%2C%20a>

¹³ Corte Suprema de Justicia de la República Sala Civil Permanente, Casación N°589-2010, Lima, emitida con fecha 17 de enero de 2012.

(notificación de la imputación de cargo), es decir, el infractor tiene hasta un día antes de considerarse notificado de la imputación de los cargos para poder corregir la conducta infractora y con ello, librarse de todo tipo de sanciones y medidas correctivas. Si lo vemos desde una perspectiva a favor, es posible que la finalidad de esta medida sea que los proveedores corrijan la conducta infractora de manera más ágil obteniendo como incentivo el no ser castigados y como consecuencia, esto generaría menor carga procesal para la autoridad administrativa. Pero ¿qué nos asegura que el proveedor no volverá a cometer dicha infracción o que el mismo no es reincidente en dicha infracción? Teniendo en cuenta que, no ha tendrá ninguna sanción al respecto e incluso se le ha otorgado un plazo para librarse de esta. La siguiente pregunta sería ¿Es esta medida lo suficientemente eficiente para incentivar al proveedor que cumpla con las normas emitidas a través del Código o podría la autoridad administrativa hacer algo adicional? Ante estas cuestiones, es preciso señalar como se manejaban los casos con anterioridad a la modificación del Decreto Legislativo, pues ahí, la subsanación o corrección de la infracción era considerada un atenuante para las sanciones impuestas al proveedor como lo mencionaba el artículo 112, antes de ser modificado por el DL, así como lo indica la siguiente Resolución:

31. Además, este Colegiado advierte que la denunciada, con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos, entregó al denunciante un producto en calidad de regalo (“LG Smart Tv 49” UHD 3D 49UF8500”) por la transacción denunciada, situación que se condice con la circunstancia atenuante especial indicada en el artículo 112° del Código, referida a la subsanación voluntaria por parte del proveedor del acto u omisión imputada como presunta infracción administrativa.¹⁴ (el subrayado es nuestro)

En dicho sentido, se consideraba un beneficio más no se eximia por completo de la responsabilidad de haber realizado la infracción, lo que dejaba claro para

¹⁴ Resolución Final N°140-2017/CC1 de fecha 27 de enero de 2017, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor N°1

el proveedor que sea como sea la comisión de una infracción iba a tener una consecuencia, así sea mínima.

Por otro lado, es preciso señalar que suena razonable que las medidas correctivas reparadoras queden de lado porque no tendría sentido pedir al proveedor que cumpla con algo que ya realizó, incluso el pago de costos y costas, por tratarse de un monto mínimo; sin embargo, respecto a las sanciones administrativas y medidas reparadoras complementarias, considero que estas podrían ser revisadas, ya que, por ejemplo una multa se podrían considerar como una consecuencia de las infracciones realizadas. Volviendo al expediente, la Denunciante indica que la Empresa no cumplió con entregar -en el plazo establecido por las partes- un vehículo ni los documentos que sustenten su propiedad, además de los beneficios prometidos, y si bien la Empresa cumplió con entregarlos antes de ser notificada, la Denunciante tuvo que esperar casi 3 meses para recibirlo, entonces, más allá de que la Empresa haya cumplido con la entrega del Vehículo ¿es idóneo el producto brindado? Pues la respuesta la determinaremos en el siguiente numeral.

Dicho esto, considero que el literal e) del artículo 108 del Código fue incorrectamente invocado, pues lo que correspondería en ambas resoluciones es invocar el artículo f) para activar la improcedencia, más no el tema de interés o legitimidad para obrar, ya que ambas figuras eran ostentadas por la Denunciante al momento de presentar el escrito. Asimismo, entendemos que el literal e y f no se deberían aplicar de manera conjunta, ya que son dos temas distintos y aislados.

3.3. Determinar si existen infracciones a los artículos 18 y 19 del Código

Más allá de los temas procesales antes expuestos, es importante tener claro el concepto de idoneidad que actualmente manejamos de acuerdo con lo establecido en el Código.

Básicamente la idoneidad *“es la correspondencia que existe entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe (...)”* según el Código, sin embargo, lo que espera recibir el consumidor no es subjetivo, sino todo lo

contrario, la expectativa del consumidor debe estar directamente alineada con los tipos de garantía que existen en virtud del producto ofrecido. Para ello, es importante determinar qué tipo de expectativas deben ser protegidas por el Estado, teniendo en cuenta que, actualmente existe una interminable discusión respecto a los tipos de consumidores que existen en el mercado y cuál de ellos merece ser protegido por el Estado.

Para el presente informe, nos basaremos en dos tipos de consumidores: (i) el consumidor promedio y (ii) el consumidor razonable. Cabe señalar que, la Sala Especializada de Protección al Consumidor, realizó una aclaración importante mencionando que el deber de idoneidad se materializa en que los productos y servicios que el proveedor pone en circulación en el mercado respondan a las expectativas de un consumidor razonable¹⁵.

Dicho esto, la primera pregunta que vendría a la cabeza es ¿quién es un consumidor razonable? En palabras de Bullard “Hablar de un consumidor razonable no es hablar de un consumidor experto o excesivamente exigente y cuidadoso. No es un consumidor racional, calculador y frío capaz de analizar con detalle todas las alternativas como si fuera una calculadora. Por el contrario, es una persona que actúa con la diligencia ordinaria que se le puede exigir a cualquier persona según las circunstancias y añade que asumir que el consumidor puede ser protegido, en cualquier caso, sin importar su nivel de diligencia, es asumir que tendrán una suerte de seguro contra su propia irresponsabilidad brindado por los proveedores. Si el proveedor debe responder incluso en supuestos de consumidores descuidados, se estaría elevando los costos que los proveedores tendrían que asumir para cubrir dicho seguro.¹⁶

Mientras que Durand sostiene que el ideal del hombre razonable o diligente es pues un ser especial que no existe, en nuestra realidad no es el consumidor promedio, sino alguien que está por encima del promedio. Y luego añade que lo paradójico del consumidor diligente es que está relacionado directamente

¹⁵ Resolución 272-2010/SC2-INDECOPI de fecha 8 de febrero de 2010.

¹⁶ Bullard, Alfredo. (sn). ¿Es el Consumidor un idiota?. 2022, de INDECOPI Sitio web: <https://revistas.indecopi.gob.pe/index.php/rcpi/article/view/76/74>

con aquellas personas informadas y la información tiene que ver mucho con el status educativo de las personas, que en nuestro país es considerablemente bajo, y son precisamente estas personas las que más necesitan del INDECOPI, son las personas más pobres, los más desinformados, los desplazados; es decir cómo se expresa en política, son los "ciudadanos de a pie" los que más necesitan de la acción y de la defensa de sus derechos como consumidores a través del INDECOPI que es su institución tutelar creada por el Estado para defender a los peruanos de los abusos de los proveedores en el mercado¹⁷.

Analizado este tema, nos podemos dar cuenta que, ambas apreciaciones son coherentes solo que, de distintas perspectivas, mientras que un autor quiere salvaguardar el modelo constitucional de economía social de mercado, el otro quiere salvaguardar, en sus propias palabras, los intereses de los ciudadanos de a pie. Dicho esto, podemos concluir que un consumidor razonable es aquel consumidor que tiene con un grado medio de diligencia para realizar una transacción de acuerdo con el lugar, circunstancias y tiempo, un consumidor que básicamente sabe del producto o servicio que está adquiriendo, en base a sus necesidades, y que tiene lo mueve la buena fe al realizar una transacción en el mercado.

Volviendo a las posturas antes mencionadas, si bien estamos de acuerdo con que somos un país con problemas sociales, económicos, culturales, entre otros y que, actualmente contamos con una brecha enorme, consideramos que es correcta la posición que mantiene INDECOPI ante el consumidor diligente o razonable, toda vez que, no es posible trasladar la carga de la irresponsabilidad exagerada de los consumidores a los proveedores, sabiendo cómo funciona el mercado, es lógico que al fin y al cabo esta carga sea devuelta encareciendo el producto y/o servicio a consumidores que si son diligentes al momento de comprar, lo cual sería poco alentador para el crecimiento del mercado. Asimismo, la expectativa del servicio o producto también se basará en el tipo de consumidor que tengamos, es decir, un consumidor razonable, tendrá

¹⁷ Durand, Julio. (sn). El Consumidor Razonable o Diligente, el Mito que puede crear un cisma entre los peruanos. 2022, de PUCP Sitio web: file:///C:/Users/User/Downloads/17415-Texto%20del%20art%C3%ADculo-69114-1-10-20170503.pdf

expectativas razonables y reales, además de basadas en la información posible adquirida.

Volviendo al expediente, considerando que la Denunciante es una consumidora razonable de la revisión de los medios probatorios y la posición tanto de la Denunciante como de la Empresa. En ese sentido, es importante realizar un análisis respecto al principio de idoneidad de acuerdo con el Modelo de Referencia de Idoneidad detallado por Gustavo García que consiste en el análisis que implica tres etapas. En la primera etapa, se construye un “Modelo de Referencia de Idoneidad” sobre la base de ciertas variables (garantías). En segundo término, se organiza aquello que ocurrió en la realidad, es decir, lo que el consumidor recibió en los hechos. Finalmente, se compara lo que se aprecia en la realidad con el contenido del Modelo de Referencia de Idoneidad.¹⁸

En primer lugar, el producto brindado fue un auto, normalmente las personas adquieren vehículos porque necesitan trasladarse, por lo que, si una persona compra un vehículo se entiende que este producto debe ser entregado lo más pronto posible y listo para transitar; además de los beneficios mencionados por la representante de venta. En este caso, el producto y los beneficios no fueron entregados dentro de casi 3 meses, es decir, la Denunciante pagó el valor del carro y después de casi 3 meses pudo usarlo, generando todo este tiempo un agravio económico hacia ella y su familia, ya que, no contaban con el vehículo que compraron para poder trasladarse. Además, debemos tener en cuenta las garantía que aplicaría sería la garantía explícita, la misma que se derivan de los términos y condiciones que el proveedor ha ofrecido de forma expresa no solo mediante el contrato, sino también en las publicidades, volantes y en general toda comunicación entre el proveedor y el consumidor.

En dicho sentido, la Denunciante a través de los medios probatorios dejó claro que la representante de Ventas de la Empresa indicó que el Vehículo sería entregado en un plazo de 15 días y que el Vehículo iba a ser entregado junto con los documentos que sustenten la propiedad de la Denunciante y permitan

la correcta circulación de este, siendo esto lo mínimo que espera una persona cuando compra un vehículo. Sin embargo, este plazo nunca fue cumplido, demorando incluso casi 3 meses para entregar lo prometido, lo cual definitivamente causó incomodidad en el cliente, concluyendo en que la Empresa no cumplió con el principio de idoneidad.

4. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS

En este punto, daremos nuestra posición respecto a las resoluciones más importante del procedimiento, debiendo complementarse con los analizado durante todo el informe:

4.1. RESOLUCIÓN N°66-2018/INDECOPI-LOR

Con fecha 14 de marzo de 2018, la Comisión Loreto resolvió declinar la competencia de esta para conocer la denuncia presentada por la Denunciante, por lo que, remitió el expediente a la Comisión Sur, con la finalidad que emita el pronunciamiento correspondiente.

Teniendo en cuenta el análisis y valoración detallados mencionados en los numerales 2.1 y 3.1 del presente informe, me encuentro **TOTALMENTE DE ACUERDO** con la decisión tomada por la Comisión Loreto respecto a la declinación de competencia y la derivación del expediente a la Comisión Sur, toda vez que su argumento jurídico me parece totalmente correcto, siendo su responsabilidad validar su competencia para resolver el caso y, en caso de no ser así, realizar un correcto estudio respecto a la competencia de autoridad administrativa correspondiente. Asimismo, considero que la Comisión Loreto detalla e invoca de manera correcta sus argumentos legales, salvo por pequeños errores de forma que al fin y al cabo son subsanables y no desvían la decisión. Asimismo, es correcto el desglose de las normas jurídicas utilizadas para la decisión.

4.2. RESOLUCIÓN FINAL N°2341-2018/CC2

Con fecha 5 de octubre de 2018, mediante Resolución Final N°2341-2018/CC2, la Comisión de Protección al Consumidor N°2 resolvió lo siguiente:

- (i) Declarar improcedente por falta de interés para obrar la denuncia por presuntas infracciones a los artículos 18 y 19 del Código, en tanto se verificó que se cumplió con el cambio de número de motor antes de la presentación de la denuncia.
- (ii) Declarar fundada la denuncia presentada por infracción a los artículos 18 y 19 del Código, en tanto se verificó que no se cumplió con entregar el vehículo con la tarjeta de propiedad y placa de rodaje.
- (iii) Declarar fundada la denuncia presentada por presuntas infracciones a los artículos 18 y 19 del Código, en tanto se acreditó que la Empresa no entregó los 28 000 km latampass conforme ofreció.
- (iv) Ordenar en calidad de medida correctiva a la Empresa, que en un plazo de quince (15) días hábiles, cumpla con entregar a la denunciante la tarjeta de propiedad y placa de rodaje correspondiente al vehículo, y los 28 000 km latampass que le fueron ofrecidos, en un plazo máximo de cinco (5) días.
- (v) Imponer a la Empresa una multa ascendiente a 1,5 UIT (1 UIT por no entregar la placa y tarjeta de propiedad + 0.5 UIT por no entregar los 28 000 km latampass).
- (vi) Ordenar a la Empresa a pagar a la denunciante las costas del procedimiento en el plazo no mayor de quince (15) días hábiles.
- (vii) Disponer la inscripción de la Empresa en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOP, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa.
- (viii) Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa.

Respecto a esta resolución me encuentro **PARCIALMENTE DE ACUERDO**, toda vez que considero que el numeral (i) no se encuentra debidamente fundamentado y es errado invocar el término “falta de interés para obrar”, ya que, de acuerdo con lo estudiado y detallado en el numeral 3.2 del presente informe, la Denunciante si contaba con interés para obrar, sin embargo, era aplicable para este extremo la improcedencia en virtud del literal f del artículo

108 del Código. Asimismo, respecto a los demás numerales, considero que es válida la posición de la Comisión Sur, toda vez que, la Empresa no emitió ningún alegato que pueda brindar una perspectiva distinta a la planteada por la Denunciante, la cual adquirió mayor potencia con los medios probatorios adjuntos.

4.3. RESOLUCIÓN 2141-2019/SPC-INDECOPI

Con fecha 12 de agosto de 2019, la Sala Especializada resolvió revocar la Resolución 2341-2018/CC2 de fecha 5 de octubre de 2018 emitida por la Comisión Sur, en los extremos que declaró fundada la denuncia, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, referido a la entrega del (i) vehículo con la tarjeta de propiedad y placa de rodaje; y (ii) los 28 000 km latampass ofrecidos, en consecuencia, se declara improcedente la denuncia. Ello, en tanto se verificó que, antes de la notificación de la imputación de cargos, la Empresa había subsanado las conductas infractoras.

Por lo tanto, corresponde dejar sin efecto las sanciones, medidas correctivas, el pago de las costas y costos del procedimiento; y la disposición de que se inscriba a la Empresa en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi. Respecto a esta resolución me encuentro **DE ACUERDO** respecto a la decisión tomada de manera objetiva, toda vez que se encuentra legalmente argumentada de manera correcta, invocando el literal f) del artículo 108 y teniendo en cuenta los nuevos medios probatorios presentados por la Empresa. Sin perjuicio de lo indicado, considero que la Sala Especializada pudo hacer un análisis más profundo para dejar claros algunos conceptos, e incluso, de manera subjetiva se pudo referir respecto a la correcta subsanación o corrección de la infracción realizada por la Empresa.

Considerar que, mi posición es netamente objetiva basándome en el derecho positivo, más allá de las críticas que se hayan podido realizar en el numeral 3.2. y lo mencionado en el numeral 3.3, considerando que esta decisión se encuentra correctamente amparada por las leyes aplicables.

5. CONCLUSIONES

- En primer lugar, me parece importante recalcar que la crítica realizada en el transcurso del presente informe, no se basa en el exceso de protección para el consumidor, sino, en los incentivos que se quieren y pueden realizar a los proveedores para el cumplimiento del Código y el respeto a los intereses de los consumidores.
- Respecto a lo estudiado sobre competencia en los procedimientos administrativos, considero que la obligación por parte de las autoridades es correcta, toda vez que, permite no dejar desprotegidos a los administrados, teniendo en cuenta que no hay mejor conocedor de la justicia, que quien la administra. Asimismo, poniéndonos en el supuesto contrario, el no establecer esta obligación dejaría a muchos administrados desprotegidos para resolver sus conflictos o incertidumbres jurídicas, yendo esto en contra de derechos constitucionales como la tutela jurisdiccional efectiva y debido proceso.
- El Código establece determinados incentivos que puede que no sean lo suficientemente eficientes para obtener el cumplimiento de lo establecido en este, teniendo en cuenta que, los proveedores pueden obtener mayor libertad para dejar de lado sus obligaciones frente a los consumidores por un plazo determinado, sabiendo que, siempre que realicen la acción antes de la notificación de la imputación de cargos no obtendrán ningún tipo de sanción.
- El criterio de idoneidad está directamente relacionado con las garantías brindadas en virtud del producto o servicio brindado. Asimismo, la información emitida por personal de los proveedores, documentos adicionales a los contractuales, entre otros parecidos forman parte de la relación de consumo y son considerados como garantía explícita, por lo tanto, los proveedores deben cuidar la información que brindan a sus clientes ya que todo engloba las expectativas que pueden generar del producto o servicio de cara al cliente.

6. BIBLIOGRAFÍA

- Morales, Alonso. (sn). Novedades en el Código de Protección y Defensa del Consumidor. 2022, de Universidad de Lima, Sitio web: <https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/15396?locale-attribute=es>

- Artavia, Sergio & Picado, Carlos. (sn). Criterios determinantes de la competencia en materia civil. 2022, de Máster Lex, Sitio web: https://www.masterlex.com/descargas/PuntoJuridico/2016/Junio/Curso_Competencia_Civil.pdf
- Priori, Giovanni (2004). «La competencia en el Proceso Civil peruano». En: Derecho & Sociedad, Lima: PUCP, n.º 22, pp. 38-52.
- Christian Guzmán Napurí “La cosa pública” Blog (<http://blog.pucp.edu.pe/blog/christianguzmannapuri/2008/02/20/la-competencia/>)
- Jorge Sáez Martín “Los elementos de la competencia jurisdiccional” (https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-97532015000100014)
- Calderón, Carla (2018) “Implicancias de la Modificación del artículo 108.f del Código de Protección y Defensa del Consumidor respecto a la subsanación de los defectos presentados en el Servicio de Transporte Aéreo
- Patrón, Carlos A “El estado Wawawasi: Reflexiones preliminares en torno al Nuevo Código de Protección y Defensa del Consumidor”
- Couture, Eduardo. (1958). 16. La jurisdicción como ámbito territorial. En Fundamentos del Derecho Procesal Civil (29). Montevideo: Roque Depalma Editor.
- Rioja, Alexandra. (2010). Interés y legitimidad para obrar como presupuestos procesales. 2022, de PUCP Sitio web: <http://blog.pucp.edu.pe/blog/seminariotallerdpc/2010/02/04/interes-y-legitimidad-para-obrar-como-presupuestos-procesales/#:~:text=El%20inter%C3%A9s%20para%20obrar%20seg%C3%BAntener%20otra%20alternativa%20eficaz%2C%20la>
- Rioja, Alexandra. (2010). Interés y legitimidad para obrar como presupuestos procesales. 2022, de PUCP Sitio web: <http://blog.pucp.edu.pe/blog/seminariotallerdpc/2010/02/04/interes-y-legitimidad-para-obrar-como-presupuestos-procesales/#:~:text=El%20inter%C3%A9s%20para%20obrar%20seg%C3%BAntener%20otra%20alternativa%20eficaz%2C%20la>
- Bullard, Alfredo. (sn). ¿Es el Consumidor un idiota? 2022, de INDECOPI Sitio web: <https://revistas.indecopi.gob.pe/index.php/rcpi/article/view/76/74>
- Durand, Julio. (sn). El Consumidor Razonable o Diligente, el Mito que puede crear un cisma entre los peruanos. 2022, de PUCP Sitio web: <file:///C:/Users/User/Downloads/17415-Texto%20del%20art%C3%ADculo-69114-1-10-20170503.pdf>

7. ANEXOS (PIEZAS PROCESALES)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

000091

RESOLUCIÓN 2141-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0428-2018/CC2

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR – SEDE LIMA SUR N° 2

PROCEDIMIENTO : DE PARTE

DENUNCIANTE : [REDACTED]

DENUNCIADA : [REDACTED]

MATERIAS : IDONEIDAD DEL SERVICIO
PROCEDENCIA

ACTIVIDAD : VENTA DE VEHÍCULOS AUTOMOTORES

SUMILLA: Se revoca la resolución venida en grado en los extremos que declaró fundada la denuncia interpuesta contra [REDACTED], por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, referido a que dicho proveedor no habría cumplido con entregar a la denunciante: (a) el vehículo con la tarjeta de propiedad y placa de rodaje; y, (b) los 28 000,00 km Latampass, tal como se lo ofreció; y, en consecuencia, se declara improcedente la denuncia. Ello, en tanto se verificó que, antes de la notificación de la imputación de cargos, [REDACTED] subsanó dichas conductas infractoras.

Lima, 12 de agosto de 2019

ANTECEDENTES

1. El 26 de enero de 2018¹, la señora [REDACTED] (en adelante, la señora [REDACTED]), interpuso una denuncia contra [REDACTED]² (en adelante, [REDACTED]), por infracción de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), señalando lo siguiente³:
 - (i) El año 2017 adquirió de [REDACTED] un vehículo marca Kia, modelo Sportage, por la suma de S/ 98 907,00; y acordó con la denunciada que la entrega del bien se efectuaría a los 15 días hábiles de realizado el pago;
 - (ii) el 16 de noviembre de 2017, el proveedor convalidó el abono realizado, por lo que el referido plazo de 15 días hábiles vencía el 7 de diciembre de 2017; sin embargo [REDACTED] no cumplió con ello;
 - (iii) asimismo, a pesar de que el denunciado le ofreció como promoción por la compra la entrega de la tarjeta de propiedad y placa de rodaje del

¹ Complementado por escrito del 23 de abril de 2018.

² Identificado con RUC [REDACTED] Domicilio fiscal: [REDACTED] distrito de Santiago de Surco – Lima. Información obtenida del enlace: <http://www.sunat.gob.pe>.

³ Cabe señalar que, por Resolución 066-2018/INDECOPI-LOR del 14 de marzo de 2018, la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Loreto resolvió declinar competencia para conocer la denuncia interpuesta por la señora [REDACTED] contra [REDACTED] remitiendo el expediente a la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 (en adelante, la Comisión), a fin de que adopte las acciones pertinentes en el ámbito de su competencia.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

000098
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2141-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0428-2018/CC2

- vehículo adquirido, así como 28 000,00 km Latampass, láminas de seguridad y pisos; tampoco cumplió con ello; y,
- (iv) solicitó en calidad de medida correctiva: (a) la entrega inmediata del vehículo con la documentación que acreditara su propiedad, así como las promociones ofrecidas -tarjeta de propiedad, placa de rodaje, láminas de seguridad y pisos-; (b) reembolsarle las cuotas pagadas al banco hasta la fecha de entrega de la unidad; y, (c) una compensación por todos los daños ocasionados⁴.

2. Mediante Resolución 2 del 25 de abril de 2018, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 (en adelante, la Secretaría Técnica) formuló la imputación de cargos en contra de [REDACTED] por presuntas infracciones de los artículos 18° y 19° del Código. Dicha resolución fue notificada a la denunciada el 7 de mayo de 2018.

A pesar de que [REDACTED] fue válidamente notificada con la mencionada resolución de imputación de cargos, dicho proveedor omitió presentar sus descargos.

4. Por Resolución 2341-2018/CC2 del 5 de octubre de 2018, la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 (en adelante, la Comisión) emitió el siguiente pronunciamiento:

- (i) Declaró fundada la denuncia interpuesta contra [REDACTED] por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al considerar que se acreditó que el proveedor no cumplió con entregar a la denunciante:

- a) el vehículo con la tarjeta de propiedad y placa de rodaje, sancionándola con 1 UIT; y,
b) los 28 000,00 km Latampass, tal como se lo ofreció, sancionándola con 0,5 UIT;

- (ii) ordenó a [REDACTED] como medida correctiva que, en el plazo de 15 días hábiles contados desde el día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con entregar a la denunciante: a) la tarjeta de propiedad y placa de rodaje correspondiente al vehículo de su propiedad; y, b) los 28 000,00 km Latampass que le fueron ofrecidos; y,

⁴ Conviene precisar que la señora [REDACTED] también denunció a [REDACTED] por haber incurrido en un error en la tramitación de la inscripción de su vehículo en Registros Públicos, declarando erróneamente el número de motor, por lo cual, el título fue observado por dicha entidad.

La Comisión declaró infundada dicho extremo de la denuncia, el cual ha quedado consentido al no haber sido objeto de apelación por parte de la consumidora. En consecuencia, en esta segunda instancia no será objeto de pronunciamiento.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

000094
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2141-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0428-2018/CC2

- (iii) condenó a la denunciada que asuma el pago de las costas y costos del procedimiento. Asimismo, dispuso su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi (en adelante, RIS).
5. El 27 de noviembre de 2018, [REDACTED] impugnó la Resolución 2341-2018/CC2, solicitando que se declare la improcedencia de la denuncia en virtud a lo establecido en el artículo 108° del Código, al señalar que habían subsanado las conductas infractoras antes de la notificación de imputación de cargos, conforme a los siguientes argumentos:

Sobre la entrega de la placa de rodaje y la tarjeta de propiedad

- (i) A modo de antecedente, precisaban que el 15 de diciembre de 2017, la denunciante otorgó facultades a la señora [REDACTED] para que la represente y haga los trámites ante el proveedor para que recoja el vehículo y la tarjeta de propiedad y/o realice cualquier otro trámite;
- (ii) a fin de acreditar este alegato, presentaban adjunto a su escrito de apelación, la mencionada carta poder de la señora [REDACTED];
- (iii) el 17 de febrero de 2018, [REDACTED] entregó a la referida representante de la denunciante la placa de rodaje y la tarjeta de propiedad con todos los datos correctamente consignados;
- (iv) acreditaban este hecho con las respectivas constancias de entrega de la mencionada placa de rodaje y tarjeta de propiedad, debidamente suscritas por la representante de la señora Saavedra;

Respecto a la entrega de los 28 000,00 km Latampass

- (v) el 9 de febrero de 2018, su representada cumplió con entregar a la consumidora los 28 000,00 km Latampass convertidos a 17 500,00 millas;
- (vi) este hecho se acreditaba a través de las capturas de pantalla del archivo que emitía Latam -que adjuntaban al presente recurso de apelación-, en el cual figuraba que al código 20180207.HBK, que pertenecía a la señora [REDACTED] se le transfirió 17 500,00 millas.
6. Si bien, la señora [REDACTED] fue válidamente notificada con el Proveído 1 del 28 de febrero de 2019, a través del cual se le trasladó el recurso de apelación de [REDACTED] dicha parte omitió presentar sus alegatos de defensa.

ANÁLISIS

El artículo 108° del Código, modificado por el Decreto Legislativo 1308, establece que en relación de todas aquellas conductas que transgreden las



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

200095
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2141-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0428-2018/CC2

disposiciones contempladas en dicho texto normativo -esto es, aquellas infracciones administrativas en contra de los consumidores-, se pondrá fin al procedimiento administrativo mediante la resolución de la [REDACTED] Administrativa que declare la improcedencia de la denuncia de parte, entre otros, cuando el proveedor subsana o corrige la conducta constitutiva de infracción administrativa con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos.

8. Asimismo, cabe tener presente que, de conformidad con el artículo 107° del Código, los procedimientos de oficio en materia de protección al consumidor se inician con la notificación de la imputación de cargos al posible infractor.
9. En tal sentido, en caso el administrado acredite fehacientemente ante la autoridad competente haber subsanado la conducta infractora antes de la notificación de imputación de cargos, ello motivará que la referida autoridad declare la improcedencia de la denuncia, poniendo fin al procedimiento administrativo en dicho extremo subsanado.
 - (i) De la entrega de la placa de rodaje y la tarjeta de propiedad
10. En este extremo, la Comisión declaró fundada la denuncia en contra de [REDACTED] al considerar que se acreditó que no cumplió con entregar a la denunciante el vehículo con la placa de rodaje y tarjeta de propiedad.
11. En su apelación, el proveedor alegó que, el 17 de febrero de 2018, esto es, antes de la notificación de imputación de cargos (7 de mayo de 2018), cumplieron con entregar a la señora [REDACTED], quien era representante de la denunciante, la placa de rodaje y tarjeta de propiedad del vehículo adquirido.
12. Sobre el particular, esta Sala ha tenido a la vista los siguientes documentos que obran en el expediente:
 - a) Carta poder suscrito por la denunciante, de fecha 15 de diciembre de 2017, a través del cual designaba como su representante a la señora

LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR
Artículo 107°.- Postulación del procedimiento.

Los procedimientos administrativos para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el presente Código se inician de oficio, bien por propia iniciativa de la autoridad, por denuncia del consumidor afectado o del que potencialmente pudiera verse afectado, o por una asociación de consumidores en representación de sus asociados o poderdantes o en defensa de intereses colectivos o difusos de los consumidores. En este último caso, la asociación de consumidores actúa como tercero legitimado sin gozar de las facultades para disponer derechos de los consumidores afectados, salvo de sus asociados o de las personas que le hayan otorgado poder para tal efecto. Tanto el consumidor constituido como parte como el tercero legitimado pueden participar en el procedimiento e interponer los recursos contra la resolución que deniegue el inicio del procedimiento y contra cualquier otra resolución impugnabile que les produzca agravio. El procedimiento administrativo en materia de protección al consumidor se inicia con la notificación de la imputación de cargos al posible infractor.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

000096
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2141-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0428-2018/CC2

- ██████████ para que en su nombre “efectúe los tramites ante la concesionaria-██████████ para el recojo de su vehículo con placa de rodaje BB2 659, así como la tarjeta de propiedad y otros trámites pertinentes para la entrega del vehículo”⁶;
- b) documento denominado “Constancia de entrega de placa única nacional de rodaje” de la Asociación Automotriz del Perú. En este medio de prueba se verifica que la representante de la señora ██████████ -consignando, con su puño y letra, sus datos de identidad, su firma y la fecha 17 de febrero de 2018- declaró haber recibido de la referida asociación la placa de rodaje ██████████ del vehículo en cuestión⁷; y,
- c) copia de la tarjeta de propiedad del vehículo de placa ██████████, en el que se aprecia la firma de la representante de la señora ██████████ y la fecha 17 de febrero de 2018, en señal de recepción del citado documento⁸.
13. De análisis de estos medios de prueba, reseñados en el precedente párrafo, se verifica que, el 17 de febrero de 2018, la señora ██████████, a través de su representante, recibió el vehículo con su respectiva placa de rodaje y tarjeta de propiedad.
14. Ahora bien, obra en el expediente el cargo de la notificación de imputación de cargos del presente procedimiento dirigido a ██████████ en el cual se observa que dicho documento fue recibido por el administrado el 7 de mayo de 2018⁹.
15. Así, de la documentación analizada por esta instancia, esta Sala ha corroborado que antes de la notificación de la imputación de cargos, ██████████ procedió con la subsanación de este hecho denunciado (falta de entrega del vehículo con la placa de rodaje y tarjeta de propiedad), por lo que en aplicación del literal f) del artículo 108° del Código, corresponde declarar improcedente la denuncia y concluir el presente procedimiento administrativo en dicho extremo.
16. Por lo expuesto, esta Sala considera que corresponde revocar la resolución venida en grado que declaró infundada la denuncia interpuesta contra ██████████ por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en el extremo referido a que el proveedor no cumplió con entregar a la

⁶ En la foja 72 del expediente.

⁷ En la foja 73 del expediente.

⁸ En la foja 74 del expediente.

⁹ En la foja 48 del expediente.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

000097
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2141-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0428-2018/CC2

denunciante el vehículo con la tarjeta de propiedad y placa de rodaje; y, en consecuencia, se declara improcedente la misma, en tanto se verificó que, antes de la notificación de la imputación de cargos, [REDACTED] subsanó esta conducta infractora.

(ii) De la entrega de los 28 000,00 km Latampass

17. En este extremo, la Comisión declaró fundada la denuncia en contra de [REDACTED] al considerar que se acreditó que no cumplió con entregar a la denunciante los 28 000,00 km Latampass, tal como se lo ofreció.

18. En su apelación, el proveedor alegó que, el 9 de febrero de 2018, su representada cumplió con entregar a la consumidora los 28 000,00 km Latampass convertidos a 17 500,00 millas. Agregó que, a fin de acreditar este hecho, adjuntaban al presente recurso de apelación la impresión de las capturas de pantalla del archivo que emitía Latam, en el cual figuraba que al código 20180207.HBK, que pertenecía a la señora [REDACTED], se le transfirió 17 500,00 millas

19. Al respecto, esta Sala ha tenido a la vista la impresión de 2 capturas de pantalla de archivos emitidos por Latam, en el cual se observa el nombre de la señora [REDACTED], signado con el código 20180207.HBK, y que el 9 de febrero de 2018 se le otorgó o cargó a su cuenta 17 500,00 millas, que equivalente a 28 000,00 km¹⁰.

20. Del citado medio de prueba, esta Sala ha corroborado que el 9 de febrero de 2018, [REDACTED] a través de Latam, otorgó a la señora [REDACTED] los 28 000,00 km ofrecidos.

21. Conforme se ha señalada en el anterior acápite de la presente resolución, [REDACTED] fue notificada con la resolución de imputación de cargos del presente procedimiento el 7 de mayo de 2018; por tanto, se tiene que, antes de que se efectuara dicha notificación de imputación de cargos, [REDACTED] procedió con la subsanación de este hecho denunciado (falta de entrega de los 28 000,00 km Latampass ofrecido por la adquisición de su vehículo), por lo que en aplicación del literal f) del artículo 108° del Código, corresponde declarar improcedente la denuncia y concluir el presente procedimiento administrativo en dicho extremo.

22. Por lo expuesto, esta Sala considera que corresponde revocar la resolución venida en grado que declaró infundada la denuncia interpuesta contra [REDACTED] por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en el

¹⁰ En la foja 75 y 76 del expediente.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

000098
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2141-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0428-2018/CC2

extremo referido a que el proveedor no cumplió con entregar a la denunciante los 28 000,00 km Latampass, tal como se lo ofreció; y, en consecuencia, se declara improcedente la misma, en tanto se verificó que, antes de la notificación de la imputación de cargos, [REDACTED] subsanó esta conducta infractora.

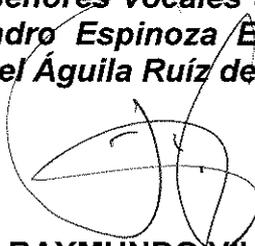
23. Finalmente, cabe indicar que, al haber revocado en esta segunda instancia, de fundada a improcedente las conductas sancionadas por la Comisión que han venido en grado; por lo tanto, corresponde dejar sin efecto las sanciones, medidas correctivas, el pago de las costas y costos del procedimiento; y, la disposición de que se inscriba en el RIS, que han sido a [REDACTED] como consecuencia de las infracciones revocadas.

RESUELVE:

Revocar la Resolución 2341-2018/CC2 del 5 de octubre de 2018, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, en los extremos que declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora [REDACTED] contra [REDACTED] por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, referido a que dicho proveedor no habría cumplido con entregar a la denunciante: a) el vehículo con la tarjeta de propiedad y placa de rodaje; y, b) los 28 000,00 km Latampass, tal como se lo ofreció; y, en consecuencia, se declara improcedente la denuncia. Ello, en tanto se verificó que, antes de la notificación de la imputación de cargos, [REDACTED] subsanó estas conductas infractoras.

Por lo tanto, corresponde dejar sin efecto las sanciones, medidas correctivas, el pago de las costas y costos del procedimiento; y, la disposición de que se inscriba en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, que han sido impuestas a [REDACTED] como consecuencia de las infracciones revocadas

Con la intervención de los señores vocales Javier Eduardo Raymundo Villa García Vargas, Juan Alejandro Espinoza Espinoza, Oswaldo Del Carmen Hundskopf Exebio y Paolo Del Águila Ruiz de Somocurcio.


JAVIER EDUARDO RAYMUNDO VILLA GARCÍA VARGAS
Presidente