



FACULTAD DE DERECHO

INFORME JURÍDICO DE EXPEDIENTE

ADMINISTRATIVO N° 0147-2018

PRESENTADO POR
MILENA KENYA PLÁCIDO LÓPEZ

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE ABOGADA

LIMA – PERÚ

2021



CC BY-NC

Reconocimiento – No comercial

El autor permite transformar (traducir, adaptar o compilar) a partir de esta obra con fines no comerciales, y aunque en las nuevas creaciones deban reconocerse la autoría y no puedan ser utilizadas de manera comercial, no tienen que estar bajo una licencia con los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/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° 0147-2018

<u>MATERIA</u>	: Protección al Consumidor
<u>ENTIDAD</u>	: Indecopi
<u>DENUNCIANTE</u>	: M.A.M
<u>DENUNCIADO</u>	: C.F.S.A.
<u>BACHILLER</u>	: Plácido López, Milena Kenya
<u>CÓDIGO</u>	2013214867

LIMA – PERÚ

En el presente informe jurídico se analiza el procedimiento administrativo ante la Comisión de Protección al Consumidor Indecopi – Arequipa, en los seguidos por la denunciante M.A.M, contra el denunciado C.F S.A, por la presunta infracción al deber de idoneidad en servicios financieros, según a lo establecido en el artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Según a los hechos ocurridos, el denunciado no habría cumplido en responder la solicitud de gestión contenida en la carta Nro 193- 18/CPA, de fecha 26 de marzo del 2018, ante ello el denunciado manifestó haber cumplido con dar respuesta a la referida carta, mediante circular N° G-184-2015 recepcionada por la denunciante con fecha 13 de abril de 2018. Para el análisis del caso se consideró los siguientes aspectos: a) Si la denunciada contravino lo dispuesto en artículo 19 del Código de Protección y Defensa del consumidor, b) Si corresponde ordenar medidas correctivas, c) sanción a imponerse de comprobar la responsabilidad del denunciado, y d) Si corresponde ordenar el pago de costos y costas incurridos durante el procedimiento. La Comisión por lo expuesto declaró fundada la denuncia presentada por la señora M.A.M contra la C.F. S.A, por infracción del artículo 18° del Código, al considerar acreditado que la denunciada no atendió la solicitud de gestión contenida en la carta 193- 18/CPA del 26 de marzo de 2018, en tanto no entregó a la denunciante una liquidación de su deuda conforme a lo solicitado; sancionándola con una amonestación, asimismo ordenó a la C.F S.A, en calidad de medida correctiva que, dentro del plazo de quince (15) días hábiles de notificada dicha resolución, cumpla con emitir y entregar a la denunciante la liquidación de su adeudo en los términos señalados mediante la Carta 193-18/CPA; y, condenó a la denunciada al pago de costas y costos. Finalmente, la Sala Especializada en Protección al consumidor declaró infundada la misma, por presunta infracción del artículo 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto quedó acreditado que la denunciada atendió adecuadamente la solicitud de gestión contenida en la carta del 26 de marzo de 2018, presentada por la denunciante.

Índice de Contenido

1. RELACIÓN DE LOS HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR LAS PARTES INTERVINIENTES EN EL PROCEDIMIENTO.	
4	
1.1 DENUNCIA	4
1.2 DESCARGOS DE C.F S.A.....	5
2. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE	5
2.1 IDENTIFICACIÓN DE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS	5
2.2 ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE	6
3. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS Y LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS	13
3.1 RESOLUCIÓN 854-2018, COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI – AREQUIPA.....	13
3.1.1 Posición.....	14
3.2. RESOLUCIÓN N° 1955-2019, EMITIDA POR SALA ESPECIALIZADA EN PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.....	18
3.2.1 Posición.....	19
4. CONCLUSIONES.....	24
5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	26
5.1 JURISPRUDENCIA CONSULTADA.....	27
6. ANEXOS	27
6.1 RESOLUCIÓN N° 1955-2019-SALA ESPECIALIZADA EN PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.....	28

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

1.1 Denuncia.

A folios 1/6, con fecha 01 de Junio de 2018, la señora M.A.M denunció a C.F S.A, ante la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Arequipa, por presuntas infracciones de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que C.F S.A, no habría atendido la solicitud de gestión contenida en la carta N° 193-18/CPA del 26 de marzo de 2018 presentada por M.A.M, toda vez que no entregó la liquidación conforme a lo solicitado.

La denunciante en su escrito de denuncia refiere lo siguiente:

- (i) *Era cliente de la C.F S.A, a razón de un crédito que le fue otorgado.*
- (ii) *Refiere haber adquirido un crédito; sin embargo, la misma presentó problemas económicos y ante la inminente posibilidad de presentar retraso en el cumplimiento de su adeudo, remitió a la denunciada la Carta 193-18/CPA del 26 de marzo de 2018, en la cual solicitó la liquidación de su deuda; sin embargo, a la fecha de la interposición de la denuncia, no cumplió con entregar la referida liquidación conforme a lo solicitado.*
- (iii) *La denunciada se encontraba legalmente obligada a realizar la atención de la solicitud de gestión dentro de un plazo razonable, de manera completa y conforme a lo solicitado, ello no se materializó, pues no existía documento alguno que acreditara la respuesta fehaciente dentro de los treinta (30) días calendarios siguientes a su interposición.*
- (iv) *Una liquidación debería emitirse dentro de los parámetros señalados en el sexto Pleno Casatorio, expedido en la Casación 2402-2012- Lambayeque. Dicho pleno consistía en que la liquidación del saldo deudor debía contener el detalle cronológico de los cargos y abonos desde el nacimiento de la relación obligatoria hasta la fecha de la liquidación del saldo deudor, con expresa indicación del tipo de operación, así como la tasa y tipos de intereses aplicados para obtener el saldo.*
- (v) *Solicitó -como medidas correctivas- que la denunciada cumpliera con: (a) atender la solicitud de gestión contenida en la carta remitida, entregando la liquidación de la*

deuda conforme a lo solicitado; y, (b) abstenerse de requerir el pago de la deuda, sin antes sustentar el cobro del monto adeudado.

1.2 Descargos de C.F S.A.

A folios 26/31, con fecha 10 julio de 2018, C.F S.A manifestó lo siguiente.

- (i) *El requerimiento de la denunciante fue atendido dentro del plazo establecido por la circular N° G-184-2015, Circular de Atención al Usuario, con fecha 13 de abril de 2018.*
- (ii) *En su requerimiento, la denunciante solicita un periodo de gracia de seis (6) meses a fin de capitalizarse nuevamente y reiniciar sus obligaciones, así como la liquidación de su crédito, por lo que mediante carta de respuesta OCM-REQ-068-2018, se procede a brindarle la información requerida, proporcionándole el número de cuotas, así como los montos pagados, intereses, penalidades, etc. Asimismo, señala que se indicó de manera expresa a la denunciante cuanto fue el dinero que se le otorgó por concepto de crédito, se detalla el número de cuotas pagadas y cuotas pendientes, indicándole que, al 11 de abril de 2018, adeuda la suma de S/ 16,509.71, la misma que comprende capital, intereses y penalidades, más S/ 0.80 por concepto de ITF.*
- (iii) *Finalmente, señala que no existe norma legal que establezca el formato y/o plantilla de cómo se debe presentar una liquidación o cronograma de pagos.*

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

2.1 Identificación de los problemas jurídicos.

Primero: Determinar si C.F S.A, habría atendido la solicitud de gestión contenida en la carta N° 193-18/CPA del 26 de marzo de 2018 presentada por la denunciante.

Segundo: Analizar si C.F S.A entregó la liquidación conforme a lo solicitado por la denunciante, y si dicha conducta califica como una presunta infracción al artículo 19° del Código de Defensa y Protección al consumidor.

Tercero: Determinar si corresponde dictar medidas correctivas contra C.F S.A.

2.2 Análisis de los principales problemas jurídicos del expediente.

Respecto a los problemas jurídicos planteados, la denunciante refiere que la C.F S.A no habría atendido su solicitud de gestión contenida en la carta N° 193-18/CPA del 26 de marzo de 2018, toda vez que no le entregó la liquidación conforme a lo solicitado.

En atención a ello, C.F S.A señala, que el requerimiento de la denunciante fue atendido dentro del plazo establecido por la circular N° G-184-2015 - Circular de Atención al Usuario, a través de la carta OCM-REQ-068-2018, mediante la cual se procede a brindarle la información requerida, proporcionándole el número de cuotas, así como los montos pagados, intereses, penalidades, etc. Asimismo, señala que se indicó de manera expresa a la denunciante cuánto fue el dinero que se le otorgó por concepto de crédito, se detalla el número de cuotas pagadas y cuotas pendientes, indicándole que, al 11 de abril de 2018, adeuda la suma de S/ 16,509.71, la misma que comprende capital, intereses y penalidades, más S/ 0.80 por concepto de ITF.

Siendo ello así, la Secretaría Técnica de la Comisión de Arequipa, en ejercicio de sus facultades, considera el hecho que, C.F S.A no habría atendido la solicitud de gestión contenida en la carta N° 193-18/CPA del 26 de marzo de 2018 presentada por la denunciante, toda vez que no entregó la liquidación conforme a lo solicitado, como una presunta infracción al artículo 19° del Código.

Posteriormente, con fecha 17 de Setiembre de 2018, La Comisión de la Oficina Regional del Indecopi – Arequipa, resuelve declarar fundada la denuncia presentada contra la denunciada, por infracción del artículo 19° del Código, al considerar acreditado el hecho aludido consistente en que la denunciada no atendió la solicitud de gestión conforme a lo requerido por M.A.M.

Bajo estas consideraciones, tenemos que precisar que el movimiento de protección al consumidor comenzó en Europa con el advenimiento de la Revolución Industrial en el siglo XVIII y con la mejora del Liberalismo Económico en el siglo XIX, en ese sentido, con los cambios sociales que tuvieron lugar a fines del siglo XIX, y con la creciente masificación de los medios de producción, surgió la llamada sociedad de consumo, esta evolución del proceso de producción generó un aumento progresivo en los riesgos generados para los consumidores, a través de fallas resultantes de este proceso.

Furlaneto & Cristina Bezen (2017)

“La Revolución Industrial se considera un hito en la forma de producción y representa un hito histórico para la humanidad. El nuevo modelo inaugurado puso fin al sistema mercantilista que imperaba hasta entonces para dar lugar a un nuevo modelo económico, el Capitalismo. Entre las diversas transformaciones provocadas por la Revolución Industrial, es importante destacar el aumento de la población, sumado al desarrollo de los métodos dominantes de producción. (pág. 3)”.

Por otro lado, la globalización como forma de integración trae como característica la apertura de nuevos mercados, haciendo emerger el tema de la estandarización-masificación - de productos y servicios. Este fenómeno, ha generado el surgimiento de un nuevo modelo de sociedad: la sociedad de consumo, además permitió el aumento progresivo de la oferta de diversos productos y servicios, que constituyen una de las herramientas para el desarrollo económico.

La aparición de prácticas comerciales y el nuevo modelo de sociedad de consumo son oportunos para que el capitalismo genere formas de trabajo, sin embargo, sin aumentar los ingresos de los trabajadores, lo que llegó a reflejarse directamente en la calidad de vida, en efecto, el sobreendeudamiento es un problema social ya que se facilita cada vez más el crédito fácil y excesivo, lo que genera la exclusión social, así como un problema económico ante la incapacidad del individuo para cumplir con sus obligaciones.

En nuestro país, el principio fundamental de protección al consumidor fue materializado en nuestra Carta Magna de 1993 y aparece como una forma de afrontar la nueva realidad, en un intento de armonizar y equilibrar las relaciones con los consumidores y, como resultado de esta regla imperativa, es que, en el 2010, se promulgó el Código de Protección al Consumidor.

En efecto, la Constitución de la República de 1993 adoptó ampliamente el sistema de protección al consumidor, según lo previsto en el (art.65°) consagrándolo, como derecho fundamental, de esta manera garantiza la información de bienes y servicios dentro de una economía social de mercado, por lo que es importante enfatizar la justificación de la protección del consumidor.

De este modo, con la promulgación de la Carta Política de 1993 se demarcó el surgimiento de los derechos fundamentales, especialmente en lo que respecta a la igualdad, la dignidad de la persona humana y la inclusión de la protección del consumidor como derecho fundamental, inaugurando el llamado Estado Democrático de Derecho. En ese sentido, la promoción de la protección al consumidor representa una disposición protectora y positiva por parte del Estado, a través de los poderes del Estado. Por tanto, corresponde al Estado proteger los derechos del consumidor y la política estatal de protección al consumidor teniendo en cuenta la necesidad de: brindar los intereses y derechos de los destinatarios y usuarios finales de los bienes y servicios.

Entonces del (art.65°) de la Carta Política, se desprende derechos específicos del consumidor, la calidad de los bienes y servicio, protección de la salud, seguridad y sobre todo al derecho a la información, en esta perspectiva, junto con una dimensión subjetiva, imponiendo a los poderes públicos el establecimiento de normas sobre el contenido y las formas de cumplir el deber de informar por los sujetos económicos.

Coutinho Pagliarini (2020)

“La protección del consumidor como derecho fundamental implica que son derechos público-subjetivos de las personas incluidas en las disposiciones constitucionales, por lo que concluye con el máximo carácter normativo dentro del Estado con el fin de orientar el ejercicio del poder estatal frente a la autonomía individual. Los derechos fundamentales crean una relación entre el Estado y los individuos, con el objetivo de delimitar el poder del Estado para proteger la libertad individual y también la posición de primacía constitucional.” (2020, pág. 6)”

También Gutiérrez Camacho, (2011) señala:

“Todo eso está contenido en el artículo 65 de la Constitución, y lo que ha hecho el nuevo Código es desarrollarlo. Pero, además, esta norma está muy en sintonía con el artículo 1 de la Constitución, pues los consumidores actúan en el mercado, y no porque realizan una operación

económica pierden su dignidad. En ese sentido el código ha establecido en el (art. ii. del título preliminar) que su finalidad es que todo consumidor acceda a productos y servicios idóneos y que gocen de los derechos y los mecanismos efectivos para su protección, reduciendo la asimetría informativa, corrigiendo, previniendo o eliminando las conductas que afecten a los consumidores. (pág.8)”

Dicho ello, con la llegada del Código de Protección al Consumidor (Ley N° 29571, en el año 2010), se garantiza los derechos individuales y colectivos, mediante la introducción de principios guiados por la sistemática de preceptos constitucionales. La norma se concibe como una superestructura jurídica multidisciplinar, aplicable en todos y cada uno de los ámbitos del derecho donde se da una relación de consumo, de este modo, el código establece una amplia gama de institutos legales y sus principios y garantías para la protección del consumidor y relaciones armonizadas con el consumidor.

Además, el código garantiza el derecho de información que impone a las partes el deber legal de presentar de forma recíproca todas las circunstancias relativas al contrato, desde la fase precontractual hasta la fase pos contractual, para que los consumidores puedan ejercer libremente su autonomía privada.

En ese sentido, estos principios se presentan como instrumentos esenciales para garantizar la protección del consumidor frente a la conducta del proveedor, que pueda violar las normas básicas del derecho del consumidor, teniendo en cuenta la vulnerabilidad del consumidor, especialmente en la relación jurídica de consumo. Por lo tanto, el Código es una norma que consagra los principios fundamentales, obligaciones de los proveedores, la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos.

De este modo, Sánchez & Rodríguez, (2015) mencionan que:

“Actualmente, nuestro Código de Protección y Defensa del Consumidor ha definido a la idoneidad como la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido (...) Dicha idoneidad será evaluada en función a la propia naturaleza del producto adquirido o servicio contratado y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto a disposición de los consumidores o usuarios en el mercado (...) y los proveedores tienen la obligación de responder por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos.(pág.42)”

De la misma forma Mata Villanueva, (2017) refiere que:

“En efecto, dentro de una economía social de mercado si bien son los consumidores el eslabón principal de protección y merecedores de tutela por parte del Estado, ello no conlleva dejar de lado que son los proveedores, los agentes del mercado, quienes cuentan con las herramientas (económicas, inversión) para contribuir para que dicha economía de mercado funcione, que cuentan con aquello que los consumidores buscan a fin de satisfacer diversas necesidades. (pág.4)”

Por último, Jara & Bullard , (2021) precisan que:

“La aplicación de la figura del deber de idoneidad por parte del proveedor o prestador del servicio, dependerá de las expectativas de los consumidores, que estarán sujetos a la naturaleza del bien y que al ser analizados pasarían a través de la implementación de un modelo que diseñará la expectativa del consumidor en base a tres coordenadas o garantías, las cuales son: i) Garantía Legal; ii) Garantía Explícita; y, iii) Garantía Implícita. (pág.59)”

En cuanto a la finalidad de la prueba en los procedimientos administrativos le son aplicables las reglas contenidas en el código procesal civil, (art.188°-196°-197°) ahora bien, la prueba es la demostración efectiva según la convicción del juez de la realidad de un hecho, la prueba como actividad existe la idea de un procedimiento de prueba, que corresponde a los actos realizados por las partes o por el tribunal dentro de un proceso o procedimiento, de esta manera la prueba tiene como finalidad inmediata generar convicción, certeza en el juez, y la carga de la prueba corresponde a quien afirma los hechos o en su defecto a quien los contradice y finalmente estos deben ser valorados en su conjunto a fin de dilucidar una controversia generada por las partes.

Como bien señala el magistrado Campos Murillo, (2013)

“Tanto vale no tener un derecho como tenerlo y no poder probarlo; ello evidencia la importancia trascendente que tiene la prueba en el ámbito del proceso, pues a través de los diversos medios de prueba, los hechos que configuran una pretensión o una defensa pueden dejar de ser simples afirmaciones para pasar a ser hechos sobre los cuales el Juez se forma convicción; sin ella, los hechos del caso y los petitorios de las partes no son más que simples conjeturas sin mayor eficacia jurídica. (pág.1)”

También Moron & Neyra, (2014) afirman que:

“Además el artículo 173.2° del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General establece que corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de informes, en ese sentido en muchos casos la administración pública

necesita averiguar y comprobar determinados hechos para poder pronunciarse la resolución (...) motivo por el cual la administración pública debe actuar con su natural interés en que los hechos instruidos sean verdaderos (...). (pág.17)”

Ahora bien, en el presente caso M.A.M acepta haber adquirido un crédito; sin embargo, la misma presenta problemas económicos y ante la inminente posibilidad de presentar retraso en el cumplimiento de su adeudo, remitió al denunciado un requerimiento respecto a la liquidación de sus adeudos. **Considerando Primero del escrito de denuncia.** Además, reconoce la titularidad sobre el adeudo con C.F S.A, por la suma de S/. 30,000.00 soles, sobre el que ha abonado 20 de 36 cuotas, que hacen un total de S/. 23,600.00 soles del total del importe librado para la adquisición de un vehículo. **Ver folio 07 primer párrafo.**

Sobre este punto, como ya se ha comentado, en la nueva sociedad de consumo hay un aumento de la producción, la estandarización de productos, la masificación y el predominio de los contratos estandarizados a través de contratos de adhesión, despertando en los individuos la idea de satisfacción ligada al consumo, creando el entorno propicio para la condición de sobreendeudamiento del individuo como consumidor. Este sobreendeudamiento surge como consecuencia de la actual sociedad de consumo, y muchas veces se debe al consumo desenfrenado en la búsqueda de la satisfacción y la intención de lograr un mejor bienestar e incluso un estatus personal y social.

Por otro lado, respecto a los distintos tipos infractores que se pueden derivar de la falta de atención de una comunicación remitida por un consumidor frente al proveedor, la Sala Especializada en Protección al Consumidor, ha establecido las siguientes diferencias¹.

(i) Reclamo: cuando las misivas remitidas por el consumidor tengan por finalidad solicitar al proveedor que rectifique un error o se abstenga de realizar ciertas actuaciones que estarían afectando sus intereses.

(ii) Solicitudes de gestión: cuando a través de ellas, el consumidor pretenda que el proveedor ejecute una prestación de dar, hacer o no hacer distinta a la sola transmisión de determinada información.

¹ Ver Resolución.3042-2017/SPC-Indecopi, Fecha: Lima, 23 de octubre de 2017

(iii) Pedidos de información: buscan únicamente que el proveedor traslade de manera clara y oportuna al consumidor cierta información, la misma que deberá ser relevante y pertinente respecto a la relación de consumo existente.

La Sala ha precisado en Resolución.3042-2017/SPC-Indecopi que:

“En reiterados pronunciamientos, se ha considerado que no corresponde exigir, en todos los casos, que el proveedor de respuesta a una solicitud de gestión, en la medida que haya accedido a lo petitionado por el consumidor; sin embargo, sí resulta razonable que, ante la negativa de lo solicitado, el proveedor informe al consumidor sobre tal decisión, así como sobre el sustento de la misma a fin de que éste pueda adoptar las acciones que estime pertinentes. (p5)

Cabe precisar que la falta de atención de una solicitud de gestión de un consumidor debe ser analizada bajo el supuesto tipificado en el deber de idoneidad que tienen los proveedores puesto que un consumidor tendría como expectativa que la misma se ejecute o que se le dé una respuesta al respecto.

En atención a ello, se tendrá que verificar si efectivamente C.F S.A atendió la solicitud enviada por la denunciante, con relación a la liquidación de su deuda, en los términos de su propia solicitud.

Así, de la documentación analizada, se verifica el Oficio 193-18/CPA del 26 de marzo de 2018, enviado por la M.A.A a C.F S.A. Ver folio 7. Documento que contiene una petición: Que se emita una LIQUIDACIÓN, dicho documento debe explicar la evolución del adeudo desde el origen en lenguaje sencillo, transparente y sin tecnicismos,debiéndose señalar con precisión el monto del préstamo, las cuotas abonadas, las tasas aplicadas y el tipo de adeudo contraído.

Ahora bien, obra en el expediente la carta del 11 de abril de 2018, mediante la cual C.F S.A brindó respuesta a la solicitud del 26 de marzo de 2018, esto dentro de un plazo razonable. Ver folios 25/26.

Por lo expuesto, C.F S.A cumplió con brindar respuesta dentro del plazo razonable a la solicitud presentada por la denunciante mediante Carta Nro. OCM-REQ-068-2018 con fecha 13 de abril de 2018. En dicha carta fue respondida, en la cual de manera expresa indicamos lo siguiente: (i) capital pendiente; (ii) amortización de las cuotas pagadas; (iii)

interés pendiente; (iv) cuotas pagadas; y, (v) total pendiente de pago, lo que acredita la evolución del crédito de forma transparente y sin tecnicismos. Información brindada de acuerdo al art. 25, numeral 25.3 de la Resolución SBS N° 3274-2017, y el u (art. 96°, inc. J) del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

En consecuencia, en tanto quedó acreditado que la denunciada sí atendió la solicitud de gestión conforme a lo requerido por la consumidora, no es posible determinar responsabilidad alguna en la denunciada por el hecho materia de denuncia.

Por tanto, se concluye respecto al primer objetivo que C.F S.A, atendió la solicitud de gestión contenida en la carta N° 193-18/CPA del 26 de marzo de 2018 presentada por la denunciante.

En cuanto al segundo objetivo C.F S.A sí entregó la liquidación conforme a lo solicitado por la denunciante, por lo que dicha conducta no califica como una presunta infracción al artículo 19° del Código.

Por último, como ha quedado acreditado que C.F S.A atendió la solicitud de gestión contenida en la carta N° 193-18/CPA del 26 de marzo de 2018 presentada por la denunciante no corresponde pronunciarme sobre las medidas correctivas contra la denunciada.

3. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS Y LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS.

3.1 Resolución 854-2018, Comisión de la Oficina Regional Del Indecopi – Arequipa.

A folios 55/59, Con fecha 17 de diciembre de 2018, Comisión de la Oficina Regional del Indecopi – Arequipa. Mediante Resolución 0854-2018/INDECOPI-AQP. La comisión emitió el siguiente pronunciamiento:

- (i) *Declaró fundada la denuncia presentada por M.A.M contra C.F S.A, por infracción del artículo 19° del Código, al considerar acreditado que la denunciada no atendió la solicitud de gestión contenida en la carta 193-18/CPA del 26 de marzo de 2018, en tanto no entregó a la denunciante una liquidación de su deuda conforme a lo*

solicitado; sancionándola con una amonestación.

- (ii) *Ordenó a C.F S.A, en calidad de medida correctiva que, dentro del plazo de quince (15) días hábiles de notificada dicha resolución, cumpla con emitir y entregar a la denunciante, la liquidación de su a deudo, en los términos señalados mediante la Carta 193-18/CPA; y, condenó a la denunciada al pago de costas y costos.*

La comisión señaló que C.F S.A aportó como medio probatorio la carta OCM-REQ-068-2018, recepcionado el 13 de abril de 2018, siendo que, a través de la misma, el proveedor denunciado informó a M.A.M sobre el estado de su crédito al 11 de abril de 2018, detallándole el monto del préstamo (S/ 30,000.00), las cuotas abonadas (20cuotas pagadas, quedando pendiente el pago de 16 cuotas), la tasa aplicada (TCEA de 25.19%), así como el saldo deudor pendiente, disgregado en capital, intereses y penalidades; ***no obstante***, la información acompañada no refleja la evolución de la deudadesde su origen ni el tipo de adeudo contraído, además señaló que, que el proveedor denunciado no cumplió con entregar la liquidación conforme a lo solicitado por la denunciante.

Respecto a la denuncia, C.F S.A debió emitir una liquidación dentro de los parámetros señalados en el Sexto Pleno Casatorio Civil, expedido en la CasaciónN° 2402-2012-Lambayeque. La Comisión preciso que el referido pleno se refiere a los requisitos de procedencia para ejecución de garantías, en específico, respecto a las características del estado de cuenta de saldo deudor, motivo por el que no resultaría aplicable para casos de solicitudes de liquidación planteadas por un determinado consumidor al proveedor del producto o servicio contratado.

3.1.1 Posición.

El Estado Democrático de Derecho fue establecido por la Constitución de la República de 1993, que adoptó expresamente en los términos previstos en el artículo 1°, basado en la Supremacía Constitucional, dignidad de la persona humana, los valores sociales del trabajo y la libertad empresa y pluralismo político. En ese sentido, la Carta Política procura asegurar, el ejercicio pleno y efectivo de los derechos fundamentales y principios constitucionales.

Como bien señalan los maestros Wolfgang Sarlet & Camacho, (2008)

“La democracia garantiza los valores de libertad, igualdad y dignidad, que constituyen los pilares fundamentales para mantener la búsqueda de la efectividad de los derechos fundamentales. Además, se busca la construcción de una sociedad más digna e igualitaria garantizando a los ciudadanos la protección de la vida, la libertad, la propiedad, la igualdad y la seguridad tal cual fue el deseo del Constituyente. (p.68)”

El fenómeno de la globalización y los avances tecnológicos fomentan la distribución de bienes y servicios y constituyen una herramienta para el desarrollo económico; sin embargo, la masificación de ofertas de productos y servicios, así como la facilidad de crédito, provocan desequilibrios en las relaciones con el consumidor, provocando que el proveedor ocupe una posición más alta en la relación con el consumidor, acentuando aún más la vulnerabilidad del consumidor.

“El derecho del consumidor ha experimentado un gran crecimiento en diferentes sistemas legales. Por la globalización y el crecimiento descontrolado del consumismo, la disparidad de fuerzas entre el consumidor y el proveedor requiere una mayor intervención en la legislación para proteger la parte vulnerable de tales relaciones. (Souza d'Aquino, 2020, pág. 3)”

Siendo ello así, la protección al consumidor, en la legislación peruana, se deriva de la Constitución Política de 1993, centrada en el Estado Constitucional de derecho, que tiene como objetivo garantizar los derechos de los ciudadanos y su dignidad, valor supremo que atrae el contenido de todos los derechos fundamentales del ciudadano. La dignidad de la persona humana, por tanto, es el eje central que debe orientar la interpretación de los principios constitucionales.

Ahora bien, en tiempos modernos, los servicios bancarios y financieros se han constituido en herramientas fundamentales y prácticamente indispensables para el desarrollo de las actividades económicas y financieras de las personas y empresas, pues reducen costos de transacción y brindan mayor seguridad al tráfico comercial. Las cuentas de ahorro, prestamos etc. son solo algunos de los numerosos servicios comprendidos en la amplia gama de servicios bancarios y financieros. Su relevancia para la vida diaria ha motivado a que el servicio bancario sea calificado como uno de interés económico general, en razón

de lo cual se justifica un especial interés del Estado por garantizar el acceso y continuidad de los mismos.

Quinteros Flores (2019)

“Desde una perspectiva bastante general, puede decirse que el consumidor financiero (usuario de los servicios brindados por las entidades financieras) cuenta hasta con tres niveles de protección. En el primer nivel, que se ubica en el ámbito macroeconómico. En el segundo nivel, que tampoco recae directamente sobre las relaciones de consumo, las entidades financieras son supervisadas de manera individual, a fin de verificar la adecuada administración de los riesgos propios de sus actividades. El tercer nivel, en el que se supervisa el cumplimiento de las normas y principios que rigen las relaciones de consumo, es donde propiamente se desarrolla el sistema de protección y defensa del consumidor financiero. (pág. 3)”

Nuestro sistema jurídico, conforme a lo dispuesto por el artículo 65 de nuestra Constitución Política el Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado, bajo este sistema es que en la actualidad se protege al consumidor, en concordancia con otras normas como el Código de Protección al Consumidor, además en lo que atañe a la protección y defensa de los derechos del consumidor financiero, se ha emitido los siguientes dispositivos normativos: Ley N° 28587, Ley Complementaria a la Ley de Protección al Consumidor en Materia de Servicios Financieros; Resolución SBS N° 3274•2017, Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero. Por último, se debe precisar que, con la finalidad de fortalecer la defensa de la protección al consumidor financiero, el INDECOPI y la SBS suscribieron (2 de junio del 2017) un Convenio Marco de Cooperación Institucional entre la SBS y el Indecopi.

De este modo, en el sector financiero, conforme lo señala el artículo 82 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, la SBS regula la información que las entidades bancarias deben proporcionar a los consumidores. La Resolución SBS N° 3274•2017, Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado de Sistema Financiero, regula la información que las entidades bancarias están obligadas a entregar al cliente.

Por otro lado, respecto al crédito es de vital importancia en una economía. Dinamiza el mercado, no solo lo aumenta, sino que también permite consumir bienes de mayor valor

y valora los derechos fundamentales cuando una persona compra su propia casa o su coche nuevo. Es cierto que, en una sociedad dominada por un consumo exacerbado, surgen nuevos deseos y necesidades para los consumidores individuales. El crédito puede definirse como el acto por el cual el individuo - proveedor de crédito - que es poseedor de capital y de fuerte poder económico, otorga fondos al individuo consumidor - sin capital, sin recursos financieros.

Reboucas (2002)

“El crédito tiene tres significados: moral, legal y económico. La moralidad está relacionada con el honor, la dignidad de la persona y su reputación intachable, que se refleja en la credibilidad de la persona ante la sociedad de consumo. El legal que se traduce en la ejecución de las cuotas, el derecho del acreedor a ser cumplido por el deudor; y el económico que se traduce en la negociación de un contrato para la entrega de un bien o servicio inmediato por una obligación futura. (pág. 188)”

Sin embargo, considero que el consumidor debe, antes de contratar cualquier tipo de préstamo, realizar la planificación presupuestaria de sus ingresos, con el fin de verificar la capacidad real de pago que podrá asumir, manteniendo un margen de reserva para que, si se produzca algún imprevisto de hecho, no se sorprenderá de una manera de desestabilizar toda su vida financiera.

Por último, en cuanto a la debida motivación el Tribunal Constitucional ha establecido en la sentencia recaída en el Exp. N° 04944-2011-PA/TC, f. j. 23.

“La estrecha vinculación que existe entre la actividad administrativa y los derechos de las personas hace indiscutible la exigencia de motivación suficiente de sus actos es una garantía de razonabilidad y no arbitrariedad de la decisión administrativa. La falta de motivación o su insuficiencia constituye una arbitrariedad e ilegalidad, en tanto constituye una condición impuesta por la Ley N° 27444. Así, la falta de fundamento racional suficiente de una actuación administrativa es, por sí sola, contraria a las garantías del debido procedimiento administrativo.”

Respecto a la prueba, este puede ser extraído, implícitamente, de la noción de derecho a un proceso justo, basado en la garantía del debido proceso, en sentido amplio, engloba las demás garantías constitucionales como derecho a la defensa o contradicción. A nivel de instrumentos internacionales este se desprende del (art.8 °, inciso 2), párrafo (f), de la

Convención Americana sobre Derechos Humanos (Pacto de San José Costa Rica), además del (Art.14°. inciso 1°,) del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, ambos instrumentos ratificados por nuestra legislación interna.

Ahora bien, en el caso de autos la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi – Arequipa declara fundada la denuncia interpuesta por M.AM en contra de C.F S.A, al no haber quedado acreditado que el denunciado haya atendido la solicitud de gestión contenida en la carta N° 193-18/CPA del 26 de marzo de 2018, en tanto no entregó a la denunciante una liquidación de su deuda conforme a lo solicitado.

Sin embargo, de los actuados en el expediente se puede concluir que C.F S.A aportó como medio probatorio la carta OCM-REQ-068-2018, recepcionado el 13 de abril de 2018, siendo que, a través de la misma, el proveedor denunciado informó a M.A.M sobre el estado de su crédito al 11 de abril de 2018, detallándole el monto del préstamo (S/ 30,000.00), las cuotas abonadas (20 cuotas pagadas, quedando pendiente el pago de 16 cuotas), la tasa aplicada (TCEA de 25.19%), así como el saldo deudor pendiente, desgregado en capital, intereses y penalidades. Por lo expuesto, la denunciada cumplió con brindar respuesta dentro del plazo otorgado por ley.

En atención a ello, la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi – AREQUIPA. No ha valorado correctamente las pruebas ofrecidas en el presente caso, además la resolución carece de una debida motivación, motivo por el cual no me encuentro de acuerdo.

3.2. Resolución N° 1955-2019, emitida por Sala Especializada en Protección al Consumidor.

Con fecha 17 de julio de 2019, la Sala Especializada en Protección al Consumidor mediante Resolución N° 1955-2019/SPC-Indecopi emite pronunciamiento final en la que declara revocar la Resolución N° 854-2018/Indecopi-AQP, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por M.A.M contra C.F S.A y, en consecuencia, declaro infundada la misma, por presunta infracción del artículo 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto quedó acreditado que la denunciada atendió adecuadamente la solicitud de gestión contenida en la carta del 26 de marzo de 2018, presentada por la denunciante.

3.2.1 Posición.

La defensa de los derechos del consumidor es una obligación del Estado, aceptada como principio de orden público e interés social en la Constitución 1993, en ese sentido, la Carta Política sensible a las tendencias modernas del derecho público, incorporó en su (art.65°) la protección del consumidor y usuarios, de esta manera garantiza la información de bienes y servicios dentro de una economía social de mercado, por lo que es importante enfatizar la justificación de la protección del consumidor. La protección es necesaria a partir de las relaciones económicas de masas, típicas de las sociedades industriales de hoy.

Dicha protección viene dada por garantizar el derecho a la calidad de los bienes y servicios consumidos, a la formación e información, a la protección de la salud, la seguridad y la salud, intereses económicos, así como compensación por daños y perjuicios, toda vez, que dentro de la relación con el consumidor se encuentra el proveedor, persona física o jurídica, pública o privada, nacional o extranjera, o incluso entidades despersonalizadas, que llevan a cabo diversas actividades que son importantes para poner a disposición de los consumidores bienes o servicios.

En efecto, dicha protección estatal quedó consagrada en la legislación ordinaria con la promulgación del Código de Protección al Consumidor, que trajo una serie de avances materiales y procesales para proteger estos derechos, como facilitar los medios de defensa, revertir la carga de la prueba y de la responsabilidad objetiva del proveedor.

Por otro lado, el contrato es el instrumento utilizado en las transacciones legales relacionadas con el intercambio de riqueza, ya sea en bienes muebles, inmuebles o servicios. Así, al momento de constituir el instrumento, se deben observar algunos requisitos, específicamente los establecidos en las leyes, como por ejemplo en el Código Civil. Por tanto, el contrato es el instrumento que se utiliza para formalizar un negocio jurídico, cuyo objeto requiere transferencia de carácter patrimonial, y debe obedecer las normas y formas que establezca la ley, como algunos principios fundamentales de la contratación en la que se basa la Teoría General del Contrato, Art.1352. Principio de

Consensualismo. Art.1354. Principio de Autonomía Privada, Art.1361. Principio de Fuerza Obligatoria Art.1362. Principio de Buena Fe. Art.1363. Principio de Efecto Relativo.

Como lo ha señalado Arias Schreiber & San Miguel, (2006)

“En ese sentido el contrato es la manifestación por excelencia de la Autonomía Privada. La libertad de contratar es aquella libertad que tiene la persona de poder elegir con quien y cuando celebrará el contrato. La libertad contractual, es aquello que las partes estipulan en el contrato, es decir, el contenido del contrato. Todo ello, bajo lo establecido en la Carta Política que reconoce el derecho que tienen todas las personas a poder contratar libremente, (inciso 14, del artículo 2), toda persona tiene derecho a contratar con fines lícitos, siempre que no se contravengan leyes de orden público.”

Sobre la libertad contractual la Corte Suprema de Justicia de la República ha establecido en la Casación N° 12708-2017- Lambayeque. De fecha 30 de mayo 2019 lo siguiente:

“Un aspecto de vital importancia dentro del marco constitucional económico, dado que hace posible que los sujetos puedan ejercer su voluntad para crear relaciones jurídicas de carácter económico, con el propósito de colaborar con el crecimiento de la economía. Una de las manifestaciones más evidentes de la libertad contractual es la facultad que la ley les confiere a los sujetos de elegir entre los tipos contractuales previstos por la ley, de acuerdo con los fines que estos persigan. El contenido de la libertad contractual se encuentra regulado en el artículo 1354 del Código Civil. (pág.15)

Bajo estas consideraciones, el artículo 139°, inciso 6 de la Constitución establece como uno de los principios de la función jurisdiccional la pluralidad de instancias, lo que quiere decir que toda sentencia judicial podrá ser apelada o consultada. El principio de la doble instancia, instituye la jerarquía judicial funcional para garantizar que sobre un mismo punto de derecho pueda existir una doble consideración.

Ramírez, Veramendi, & Carrion Lugo, 2016

“La garantía de la pluralidad de instancia doble grado habilita a las partes procesales el poder jurídico para controlar las decisiones del órgano jurisdiccional que les genere agravio de hecho y derecho, no obstante, a ello, la parte contraria también puede controlar a través del recurso de adhesión (...) es un recurso o remedio procesal tendiente a obtener que el tribunal superior revoque o modifique una resolución que considera que afecta el ordenamiento jurídico (...), el

mismo se interpone frente a las sentencias y autos definitivos dictados en primera instancia. (pág. 36)”

Ahora bien, en el presente caso luego del pronunciamiento final de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi – Arequipa que declaro fundada la denuncia interpuesta por M.A.M en contra de C.F S.A, al no haber quedado acreditado que el denunciado haya atendido la solicitud de gestión contenida en la carta N° 193-18/CPA del 26 de marzo de 2018, en tanto no entregó a la denunciante una liquidación de su deuda conforme a lo solicitado, C.F S.A dentro de sus facultades que le confiere la ley interpuesto recurso de apelación señalando lo siguiente:

- (i) *C.F S.A cumplió con brindar respuesta dentro del plazo otorgado por ley a la solicitud presentada por LA DENUNCIANTE mediante Carta Nro. OCM-REQ- 068-2018 con fecha 13 de abril de 2018. Además, agregó que dicha carta fue respondida dentro del plazo otorgado por ley en la cual de manera expresa indicamos lo siguiente: (i) capital pendiente; (ii) amortización de las cuotas pagadas; (iii) interés pendiente; (iv) cuotas pagadas; y, (v) total pendiente de pago, lo que acredita la evolución del crédito de forma transparente y sin tecnicismos. La información proporcionada se ajusta al pedido de LA DENUNCIANTE por lo tanto no es cierto lo que se alega en su denuncia respecto a que no se ha cumplido con remitir la información solicitada.*
- (ii) *Que la Resolución Final Nro. 817-2018/INDECOPI-AQP, ha señalado que no existe una norma legal que establezca lineamientos sobre la forma en la que se comunica la liquidación al cliente, siendo que las normas aplicables citan el contenido de la misma, por lo que se entiende que cada empresa del sistema financiero es responsable de la emisión del cuadro de liquidación.*
- (iii) *C.F S.A en todo momento ha informado de forma clara, transparente y correcta el pedido realizado por LA DENUNCIANTE, conforme se acredita en los documentos entregados: (i) contrato de préstamo suscrito con LA DENUNCIANTE; (ii) cronograma de pagos anexo al crédito; y, (iii) carta de respuesta OCM-REQ-068-2018 brindada a LA DENUNCIANTE.*

Sobre el particular, el Código de Protección y Defensa del Consumidor desarrolla en su Capítulo V la protección al consumidor financiero. Destaca en dicho capítulo el respeto al principio de especialidad (artículo 81) que reconoce que la regulación y supervisión del sistema financiero corresponde a la SBS, como también la regulación de los productos y servicios que ofrecen las entidades que lo integran; asimismo, reconoce que la

interpretación de las normativas que regulan los servicios financieros recae en la competencia de la SBS (artículo 89). Sin perjuicio de lo anterior, la solución de controversias dentro de una relación de consumo tiene como autoridad administrativa al Indecopi.

Carbajal & Quinteros Flores (2010)

“En aras de proteger al consumidor financiero en las relaciones de consumo que celebran con las entidades bancarias, nuestro Código de Defensa y Protección del Consumidor ha establecido como uno de sus objetivos que estos gocen de mecanismos efectivos para su protección. Acorde con lo dispuesto en el artículo 3 del Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, las entidades bancarias deben contar con políticas para una idónea gestión de sus reclamos. A nivel gremial, la Asociación de Bancos ha creado la Defensoría del Cliente Financiero (2013) que tiene como principal propósito resolver, en el ámbito privado, los reclamos que los clientes planteen contra las entidades financieras. (pág. 208)”

De este modo, en un sector de cierta complejidad como el financiero, el derecho a la información es vital para comprender los derechos y obligaciones en tomo a los productos y servicios que se ofrecen en el mercado. Para el caso que el bien o servicio no se ajuste a lo informado, se debería aplicar lo establecido en el artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, además de lo señalado en el (Art.20° sobre las Garantías que el proveedor se encuentra obligado. Ahora bien, en el caso analizado tenemos que M.A.M señaló que C.F S.A no habría atendido su solicitud de gestión contenida en la Carta 193-18/CPA del 26 de marzo de 2018, dado que no le entregó la liquidación conforme a lo solicitado, bajo este contexto, en aplicación de la garantía implícita derivada de las relaciones de consumo, es entendible que un consumidor tenga la expectativa que toda solicitud de gestión que formule no sólo sea recibida, sino tramitada, contestada y/o atendida de manera oportuna y pertinente.

Sin embargo, de los actuados en el expediente se tiene la carta del 11 de abril de 2018, mediante la cual C.F S.A brindó respuesta a la solicitud del 26 de marzo de 2018, esto es, dentro de un plazo razonable. Por lo que se concluye, que C.F S.A consignó en su respuesta el monto del préstamo otorgado a la denunciante (ascendente a S/ 30 000,00), las cuotas abonadas por esta (siendo hasta dicho momento 20 las cuotas mensuales pagadas, de las 36 pactadas, por el importe de S/ 1 180,28 cada una), las tasas aplicadas

al referido crédito (verificándose la aplicación de la Tasa de Costo Efectivo Anual - TCEA equivalente al 25,19%), así como la precisión de que quedaban 16 cuotas pendientes de pago, las mismas que se encontraban vencidas desde el 2 de abril de 2018 y que, al 11 de abril de 2018 -fecha en que se emitió la carta en cuestión- adeudaba S/ 16598,71, evidenciándose la evolución del crédito conforme a lo requerido por la cliente.

Por esta consideración, creo acertado el razonamiento y motivación de la Sala Especializada en Protección al Consumidor al revocar la Resolución 0854-2018/INDECOPI-AQP del 17 de diciembre de 2018 en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por M.A.M C.F S.A, en tanto quedó acreditado que la denunciada atendió adecuadamente la solicitud de gestión contenida en la carta del 26 de marzo de 2018, presentada por la denunciante.

4 CONCLUSIONES.

Respecto al primer problema jurídico identificado en el expediente, determinar si la denunciada., habría atendido la solicitud de gestión presentada por M.A.M, se concluye que la denunciada cumplió con brindar respuesta a la solicitud presentada por la denunciante mediante Carta Nro. OCM-REQ-068-2018 de fecha 13 de abril de 2018.

Dicha carta fue respondida dentro del plazo razonable, en la cual de manera expresa se procede a brindarle la información requerida, proporcionándole el número de cuotas, así como los montos pagados, intereses, penalidades, dinero que se le otorgó por concepto de crédito, se detalla el número de cuotas pagadas y cuotas pendientes, indicándole que, al 11 de abril de 2018, adeuda la suma de S/ 16,509.71, la misma que comprende capital, intereses y penalidades, más S/ 0.80 por concepto de ITF, evolución del crédito de forma transparente y sin tecnicismos. Información brindada de acuerdo al art. 25, numeral 25.3 de la Resolución SBS N° 3274-2017, y el (art. 96°, inc. J) del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

En cuanto al segundo problema jurídico, se concluye que la denunciada si entregó la liquidación conforme a lo solicitado por la denunciante, en consecuencia, no corresponde calificar el hecho materia de la denuncia como una presunta infracción al artículo 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que C.F S.A, atendió la solicitud de gestión contenida en la carta N° 193-18/CPA del 26 de marzo de 2018 y la respectiva liquidación.

Respecto al pronunciamiento de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi-Arequipa que declaró fundada la denuncia interpuesta por M.A.M contra C.F S.A. Se concluye que su razonamiento y motivación no se adecuan a los parámetros exigidos por ley, ya que, de lo revisado en el expediente C.F S.A aportó como medio probatorio la carta OCM-REQ-068-2018, recepcionado el 13 de abril de 2018, en la cual se demuestra que la denunciada sí atendió la solicitud de gestión conforme a lo requerido por la denunciante.

Respecto al pronunciamiento de Sala Especializada en Protección al Consumidor mediante la cual revoca la resolución emitida por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi- Arequipa, me encuentro de acuerdo porque ha realizado una valoración completa de los medios probatorios aportados por las partes en el procedimiento. Por tanto, se concluye que la denunciada atendió adecuadamente la solicitud de gestión presentada por la denunciante.

5 **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.**

- Arias Schreiber, M., & San Miguel, V. (2006). *Exégesis del Código Civil Peruano de 1984*. Lima: Gaceta Jurídica.
- Campos Murillo, W. E. (2013). Aplicabilidad de la teoría de las cargas probatorias dinámicas al proceso civil Peruano. *Revista Oficial del Poder Judicial: Año 6 - 7, N° 8 y N° 9*, 1.
- Carbajal, J. E., & Quinteros Flores, J. (2010). El Derecho a la Información en la Protección del Consumidor. Especial Referencia a la Contratación Ban. *Derecho & Sociedad*, 208.
- Coutinho Pagliarini, A. (2020). Nuevo derecho constitucional a la protección del consumidor: Políticas públicas y judiciales. *Revista do Instituto de Direito Constitucional E Cidadania, Londrina, V. 5, N. 2, E010*, 6.
- Furlaneto Neto, M., & Cristina Bezen, G. (2017). El derecho fundamental a la protección del consumidor en tiempos de globalización. *Quaestio Iuris vol. 10, n°. 04*, 3.
- Gutiérrez Camacho, W. (2011). Código de Protección y Defensa del Consumidor: contenido y alcances. *Ius et Praxis, Revista de la Facultad de Derecho*, 8.
- Jara Falla, C. S., & Bullard , A. (2021). Vinculación del Deber de Idoneidad y el Deber de Información en las Relaciones de Consumo. *Tesis por la Universidad Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC)*.
- Mata Villanueva, N. A. (2017). El deber de idoneidad de los proveedores de los servicios públicos. *Programa de Segunda Especialidad en Derecho de Protección al Consumidor*, 4.
- Moron Urbina, J. C., & Neyra Cruzado, C. (2014). *omentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General*. Lima: Gaceta Jurídica.
- Quinteros Flores, J. (2019). Avances y desafíos en la protección al consumidor de servicios financieros. *Actualidad Mercantil*, 3.
- Ramírez Jiménez, N., Veramendi Flores, E., & Carrion Lugo, J. (2016). *La apelación en el proceso civil*. Lima : Gaceta Jurídica S.A.
- Rebouças, I. M. (2002). Significado e importancia del microsistema jurídico consumista: la cuestión de sobreendeudamiento: perspectiva y soluciones. *Tesis de Maestria por la Universidad de Federal de Pernambuco*, 188.

Sánchez Espinoza, C. E., & Rodríguez García, G. (2015). Derecho de elección de los consumidores mediante las declaraciones de los proveedores de alimentos envasados destinados al consumo humano. *Tesis Pre Grado Universidad San Martín de Porres*, 42.

Souza d'Aquino, L. (2020). Modelos de protección al consumidor con respecto a la ley aplicable a los contratos internacionales de consumo. *Revista Latino-Americana de Relações Internacionais*, 3.

Wolfgang Sarlet, I., & Camacho, H. (2008). *La eficacia de los derechos fundamentales*. Porto Alegre: Livraria do Advogado.

5.2 Jurisprudencia consultada.

- Resolución.3042-2017/SPC-Indecopi. Sala Especializada en Protección al Consumidor, Lima, de fecha Lima, 23 de octubre de 2017
- Tribunal Constitucional ha establecido en la sentencia recaída en el Exp. N° 04944-2011-PA/TC, f. j. 23.
- Casación N° 12708-2017- Lambayeque. Corte Suprema de Justicia de la República. Fecha 30 de Mayo 2019.

6 ANEXOS.

- Resolución N° 1955-2019-Sala Especializada en Protección al Consumidor.



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

000108

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

RESOLUCIÓN 1955-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0147-2018/CPC-INDECOPI-AQP

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE AREQUIPA

PROCEDIMIENTO : DE PARTE

DENUNCIANTE : [REDACTED]

DENUNCIADA : [REDACTED]

MATERIAS : IDONEIDAD
SERVICIOS FINANCIEROS

ACTIVIDAD : OTRAS ACTIVIDADES DE SERVICIOS FINANCIEROS, EXCEPTO LAS DE SEGUROS Y FONDOS DE PENSIONES, N.C.P.

SUMILLA: Se revoca la resolución venida en grado, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora [REDACTED] contra [REDACTED] y, en consecuencia, se declara infundada la misma, por presunta infracción del artículo 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto quedó acreditado que la denunciada atendió adecuadamente la solicitud de gestión contenida en la carta del 26 de marzo de 2018, presentada por la denunciante.

Lima, 17 de julio de 2019

ANTECEDENTES

1. El 1 de junio de 2018, la señora [REDACTED] (en adelante, la [REDACTED]) interpuso una denuncia contra [REDACTED] (en adelante, la [REDACTED]), ante la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Arequipa (en adelante, la Comisión), por presuntas infracciones de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), manifestando lo siguiente:
 - (i) Era cliente de la [REDACTED] a razón de un crédito que le fue otorgado;
 - (ii) ante los problemas económicos y la inminente posibilidad de presentar retraso en el cumplimiento de su adeudo, remitió a la denunciada la Carta 193-18/CPA del 26 de marzo de 2018, en la cual solicitó la liquidación de su deuda; sin embargo, a la fecha de la interposición de la denuncia, no cumplió con entregar la referida liquidación conforme a lo solicitado;
 - (iii) pese a que la [REDACTED] se encontraba legalmente obligada a realizar la atención de la solicitud de gestión dentro de un plazo razonable, de manera completa y conforme a lo solicitado, ello no se materializó, pues no existía documento alguno que acreditara la respuesta fehaciente dentro de los treinta (30) días calendarios siguientes a su interposición;

¹ RUC: [REDACTED] domicilio Fiscal: [REDACTED] provincia y departamento de Lima.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

000109

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

RESOLUCIÓN 1955-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0147-2018/CPC-INDECOPI-AQP

- (iv) una liquidación debería emitirse dentro de los parámetros señalados en el sexto Pleno Casatorio, expedido en la Casación 2402-2012-Lambayeque;
- (v) dicho pleno consistía en que la liquidación del saldo deudor debía contener el detalle cronológico de los cargos y abonos desde el nacimiento de la relación obligatoria hasta la fecha de la liquidación del saldo deudor, con expresa indicación del tipo de operación, así como la tasa y tipos de intereses aplicados para obtener el saldo; y,
- (vi) por lo expuesto, solicitó -como medidas correctivas- que la denunciada cumpliera con: (a) atender la solicitud de gestión contenida en la carta remitida, entregando la liquidación de la deuda conforme a lo solicitado; y, (b) abstenerse de requerir el pago de la deuda, sin antes sustentar el cobro del monto adeudado.

2. En sus descargos, la [REDACTED] señaló lo siguiente:

- (i) Mediante Carta de respuesta [REDACTED] OCM-REQ-068-2018, se procedió a brindar la información requerida por la denunciante, proporcionándole el número de cuotas, así como los montos pagados, intereses, penalidades, entre otros conceptos;
- (ii) se indicó de manera expresa a la denunciante cuánto fue el dinero que se le otorgó por concepto de crédito, detallándose el número de cuotas pagadas y cuotas pendientes; y,
- (iii) adicionalmente, en dicha carta se le indicó a la consumidora que, al 11 de abril de 2018, adeudaba la suma ascendente a S/ 16 509,71, la misma que comprendía capital, intereses y penalidades, más S/ 0,80 por concepto de ITF.

Mediante Resolución 0854-2018/INDECOPI-AQP del 17 de diciembre de 2018, la Comisión emitió el siguiente pronunciamiento:

- (i) Declaró fundada la denuncia presentada por la señora [REDACTED] contra la [REDACTED] por infracción del artículo 19° del Código, al considerar acreditado que la denunciada no atendió la solicitud de gestión contenida en la carta 193-18/CPA del 26 de marzo de 2018, en tanto no entregó a la denunciante una liquidación de su deuda conforme a lo solicitado; sancionándola con una amonestación;
- (ii) ordenó a la [REDACTED] en calidad de medida correctiva que, dentro del plazo de quince (15) días hábiles de notificada dicha resolución, cumpla con emitir y entregar a la denunciante, la liquidación de su adeudo, en los términos señalados mediante la Carta 193-18/CPA; y,
- (iii) condenó a la denunciada al pago de costas y costos del procedimiento a favor de la consumidora.



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

000110

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

RESOLUCIÓN 1955-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0147-2018/CPC-INDECOPI-AQP

4. El 22 de enero de 2018, la [REDACTED] apeló la Resolución 0854-2018/INDECOPI-AQP, en virtud de los siguientes alegatos:
- (i) Cumplió con brindar respuesta -dentro del plazo otorgado por la ley- a la solicitud presentada por la denunciante el 13 de abril de 2018;
 - (ii) en dicha carta se indicó lo siguiente: (a) capital pendiente; (b) amortización de las cuotas pagadas; (c) interés pendiente; (d) cuotas pagadas; y, (e) total pendiente de pago; lo que acreditaría la evolución del crédito de forma transparente y sin tecnicismos;
 - (iii) conforme se apreciaba de la carta de respuesta del 11 de abril de 2018, la información proporcionada se ajustaba al pedido de la denunciante; y,
 - (iv) desde el origen del crédito se brindó información a la señora [REDACTED] de la evolución de su crédito materializado en el cronograma de pagos, documento a través del cual atendió el derecho a la información precisando el calor de cada una de sus cuotas y el saldo capital restante en caso de pago por cada una de ellas, acreditándose una evolución del crédito.
5. Posteriormente, mediante escrito del 25 de marzo de 2019, la señora [REDACTED] absolvió la apelación de la denunciada, indicando que la carta -que presuntamente le habría enviado la [REDACTED]- no le correspondía, dado que la misma estaba dirigida a una tercera persona.

ANÁLISIS

Sobre el deber de idoneidad

6. El artículo 18° del Código establece que la idoneidad es la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe².
7. Además, el artículo 19° del Código establece que los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado³. En aplicación de esta norma, los proveedores tienen el deber de entregar los productos y prestar los servicios al consumidor en las condiciones ofertadas o previsibles, atendiendo a la naturaleza de los mismos,

² 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.
(...)

³ 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.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

000111

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

RESOLUCIÓN 1955-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0147-2018/CPC-INDECOPI-AQP

la regulación que sobre el particular se haya establecido y, en general, a la información brindada por el proveedor o puesta a disposición.

8. El supuesto de responsabilidad administrativa en la actuación del proveedor impone a este la carga procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien colocado en el mercado o el servicio prestado, sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad. Así, una vez acreditado el defecto por el consumidor, corresponde al proveedor acreditar que este no le es imputable⁴.
9. En su denuncia, la señora ██████ señaló que la ██████ no habría atendido su solicitud de gestión contenida en la Carta 193-18/CPA del 26 de marzo de 2018, dado que no le entregó la liquidación conforme a lo solicitado.
10. La Comisión declaró fundada la denuncia presentada contra la ██████, por infracción del artículo 19° del Código, al considerar acreditado el hecho aludido consistente en que la denunciada no atendió la solicitud de gestión conforme a lo requerido por la denunciante.
11. En este punto, es necesario tener en cuenta que respecto de los distintos tipos infractores que se pueden derivar de la falta de atención de una comunicación remitida por un consumidor frente al proveedor, se aprecian las siguientes diferencias⁴:
 - Reclamo: cuando las misivas remitidas por el consumidor tengan por finalidad solicitar al proveedor que rectifique un error o se abstenga de realizar ciertas actuaciones que estarían afectando sus intereses.
 - Solicitudes de gestión: cuando a través de ellas, el consumidor pretenda que el proveedor ejecute una prestación de dar, hacer o no hacer distinta a la sola transmisión de determinada información.
 - Pedidos de información: buscan únicamente que el proveedor traslade de manera clara y oportuna al consumidor cierta información, la misma que deberá ser relevante y pertinente respecto de la relación de consumo existente.

⁴ LEY 29571. 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.

En la prestación de servicios, la autoridad administrativa considera, para analizar la idoneidad del servicio, si la prestación asumida por el proveedor es de medios o de resultado, conforme al artículo 18.

Ello, según el criterio recogido en la Resolución 485-2014/SPC-INDECOPI del 10 de febrero de 2014.

M-SPC-13/1B

4/7

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348

E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

000112
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1955-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0147-2018/CPC-INDECOPI-AQP

12. Asimismo, cabe resaltar que, en reiterados pronunciamientos⁶, se ha considerado que no corresponde exigir, en todos los casos, que el proveedor dé respuesta a una solicitud de gestión, en el supuesto en el que haya accedido a lo peticionado por el consumidor; sin embargo, sí resulta razonable que, ante la negativa de lo solicitado, el proveedor informe al consumidor sobre tal decisión, así como sobre el sustento de la misma a fin de que éste pueda adoptar las acciones que estime pertinentes.
13. Así, en aplicación de la garantía implícita derivada de las relaciones de consumo, es entendible que un consumidor tenga la expectativa que toda solicitud de gestión que formule no sólo sea recibida, sino tramitada, contestada y/o atendida de manera oportuna y pertinente, ya sea en forma positiva o negativa. Lo contrario implicaría dejar en completa incertidumbre al mismo respecto de lo solicitado, lo cual no resulta amparable por las normas de protección al consumidor.
14. Corresponde señalar que no es un hecho controvertido que la señora [REDACTED] haya contratado un crédito con la [REDACTED], respecto del cual había incurrido en incumplimiento pago, por lo que el análisis desarrollado en la presente resolución se enfocará en verificar si efectivamente la [REDACTED] atendió o no la solicitud enviada por la denunciante, con relación a la liquidación de deuda, en los términos de su propia solicitud.
15. De los actuados en el expediente, se advierte el Oficio 193-18/CPA del 26 de marzo de 2018⁷, enviado por la señora [REDACTED] a la [REDACTED] el mismo que contiene el siguiente texto:

"(...)

3. Al margen de la respuesta solicita respetuosamente le emisión de LIQUIDACIÓN, dicho documento debe explicar la evolución del adeudo desde el origen en lenguaje sencillo, transparente y sin tecnicismos, debiéndose señalar con precisión el monto del préstamo, las cuotas abonadas, las tasas aplicadas y el tipo de adeudo contraído. Si hubieran otros gastos los mismos deberán ser refrendados con el documento que autoriza dichos cobros." (Sic)

16. Asimismo, de lo revisado en el expediente, se tiene la carta del 11 de abril de 2018⁸, mediante la cual la [REDACTED] brindó respuesta a la solicitud del 26 de marzo de 2018, esto es, dentro de un plazo razonable.

⁶ Resoluciones 2880-2016/SPC-INDECOPI y 1888-2017/SPC-INDECOPI del 8 de agosto de 2016 y 6 de junio de 2017, respectivamente.

⁷ En la foja 7 del expediente.

⁸ En la foja 37 del expediente.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPÍ

000113

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

RESOLUCIÓN 1955-2019/SPC-INDECOPÍ

EXPEDIENTE 0147-2018/CPC-INDECOPÍ-AQP

17. De lo expuesto en el numeral 13 de la presente resolución, en una posición contraria a la primera instancia, este Colegiado considera que la denunciada cumplió con la atención de todo lo requerido por la señora [REDACTED]
18. En efecto, la [REDACTED] consignó en su respuesta el monto del préstamo otorgado a la denunciante (ascendente a S/ 30 000,00), las cuotas abonadas por esta (siendo hasta dicho momento 20 las cuotas mensuales pagadas, de las 36 pactadas, por el importe de S/ 1 180,28 cada una), las tasas aplicadas al referido crédito (verificándose la aplicación de la Tasa de Costo Efectivo Anual - TCEA equivalente al 25,19%), así como la precisión de que quedaban 16 cuotas pendientes de pago, las mismas que se encontraban vencidas desde el 2 de abril de 2018 y que, al 11 de abril de 2018 -fecha en que se emitió la carta en cuestión- adeudaba S/ 16 598,71, evidenciándose la evolución del crédito conforme a lo requerido por la cliente.
19. Si bien se advierte que en la carta aludida se consignó un nombre distinto al de la denunciante, lo cierto es que se logró determinar que dicha omisión se trató de un error material, pues no solo sus apellidos coincidían, sino que también la información contenida en el documento aludido coincide con el crédito otorgado a la señora [REDACTED] (véase Hoja Resumen del crédito de la denunciante, en donde se estableció el monto del capital prestado, el plazo del préstamo desembolsado, así como las diferentes tasas aplicadas)⁹.
20. Considerando lo desarrollado durante la presente resolución y, en tanto quedó acreditado que la denunciada sí atendió la solicitud de gestión conforme a lo requerido por la consumidora, no es posible determinar responsabilidad alguna en la denunciada por el hecho materia de denuncia.
21. Bajo las consideraciones expuestas previamente, esta Sala concluye que corresponde revocar la resolución venida en grado, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora [REDACTED] contra la [REDACTED] y, en consecuencia, se declara infundada la misma, por presunta infracción del artículo 19° del Código, en tanto quedó acreditado que la denunciada atendió adecuadamente la solicitud de gestión contenida en la carta del 26 de marzo de 2018, presentada por la denunciante.
22. Finalmente, corresponde dejar sin efecto la recurrida, en los extremos de la sanción impuesta, la medida correctiva ordenada, así como la condena al pago de las costas y costos del procedimiento.

⁹ En la foja 70 del expediente.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

000114

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

RESOLUCIÓN 1955-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0147-2018/CPC-INDECOPI-AQP

RESUELVE:

PRIMERO: Revocar la Resolución 0854-2018/INDECOPI-AQP del 17 de diciembre de 2018, emitida por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Arequipa, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora [REDACTED] contra [REDACTED]; y, en consecuencia, se declara infundada la misma, por presunta infracción del artículo 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto quedó acreditado que la denunciada atendió adecuadamente la solicitud de gestión contenida en la carta del 26 de marzo de 2018, presentada por la denunciante.

SEGUNDO: Dejar sin efecto la Resolución 0854-2018/INDECOPI-AQP, en los extremos relativos a la sanción impuesta, la medida correctiva ordenada, así como la condena al pago de las costas y costos del procedimiento, dictadas en contra de [REDACTED].

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

JAVIER EDUARDO RAYMUNDO VILLA GARCÍA VARGAS
Presidente

M-SPC-13/1B

717

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe