



FACULTAD DE DERECHO

**INFORME JURÍDICO DE EXPEDIENTE
ADMINISTRATIVO N° 061-2014/CPC-INDECOPI-ICA**

**PRESENTADA POR
JORGE LUIS ERICK BARRERA EGOICHEAGA**

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

LIMA – PERÚ

2021



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 Abogado

Informe Jurídico sobre Expediente N° 061-2014/CPC-INDECOPI-ICA

Materia : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Entidad : INDECOPI

Denunciante : F.G.P.V.

Denunciado : B.Y.P S.R.L.

Bachiller : JORGE LUIS ERICK BARRERA
EGOCHEAGA

Código : 2004112345

LIMA – PERÚ

2021

La materia controvertida en el presente caso versa sobre la presunta infracción de los artículos 19° y 152° de la Ley N° 29571 - Código de Defensa y Protección al Consumidor; debido a que, con fecha 24 de septiembre de 2014, la señorita F. G.P.V., interpuso denuncia ante la Comisión de Protección al Consumidor de la Oficina Regional de Ica, en contra de la empresa B.Y.P S.R.L., por haber sufrido maltratos por parte del personal de la denunciada, al no haber sido posible efectuar el cobro del consumo realizado a través de su tarjeta de débito VISA, reteniendo su Documento Nacional de Identidad (DNI) y su tarjeta de débito; además de no brindarle de forma inmediata el libro de reclamaciones.

Mediante la Resolución Final N° 058-2015/INDECOPI-ICA, la Comisión de la Oficina Regional del INDECOPI-ICA, declaró **INFUNDADA** la denuncia en contra de B.Y.P. S.R.L. por infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que, consideró que, de los audios contenidos en el CD presentado como medio probatorio no resulta posible acreditar la conducta imputada referida al presunto maltrato recibido por parte del personal de la denunciada. Sin embargo, declaró **FUNDADA** la denuncia por infracción del artículo 152° del Código, toda vez que, señaló haber quedado acreditado que la denunciada se negó a entregar de manera inmediata el libro de reclamaciones, aduciendo que debía de consultarlo previamente con el gerente de la empresa, haciendo esperar a la denunciante para que se le entregue el libro de reclamaciones a fin de presentar su reclamo; sancionándola con 1 UIT por dicha infracción. Por otra parte, denegó las medidas correctivas solicitadas por la denunciante, consistente en el cierre del establecimiento comercial de la denunciada; indicando que, debido a que como la denunciada no ha sido reincidente en este tipo de infracción, no constituyó una infracción muy grave y ordenó como medida correctiva que de manera inmediata la denunciada se abstenga a negar la entrega del libro de reclamaciones a los usuarios que lo soliciten, además del pago de las costas y costos del procedimiento.

Al ser apelada la resolución emitida por la comisión, el Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual resolvió **REVOCAR** la resolución de primera instancia en el extremo que declaró infundada la denuncia, por infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor; declarándola **FUNDADA**, debido que, a través de los audios presentados por la denunciada, si bien no constituye una prueba directa de que se le haya insultado o calificado negativamente a la denunciante, sí constituye un indicio de una conducta inadecuada hacia ella. Además, se pudo apreciar que, ante tal situación, al comunicarse el personal que se encontraba en el establecimiento con el gerente y explicarle lo ocurrido, éste dispuso que trajeran a la policía y retuvieran los documentos personales de la denunciante, lo cual constituye un trato inadecuado hacia ésta, considerando que la imposibilidad de realizar el pago no fue por causa imputable a ella.

ÍNDICE

I. RELACIÓN DE LOS HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR LAS PARTES INTERVINIENTES EN EL PROCEDIMIENTO.....	3
1.1 DENUNCIA.....	3
1.2 ADMISIÓN A TRÁMITE.....	5
1.3 DESCARGOS.....	6
1.4 ABSOLUCIÓN DE LOS DESCARGOS.....	8
1.5 RESOLUCIÓN N° 058-2015/INDECOPI-ICA, DE LA COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE ICA (RESOLUCIÓN DE PRIMERA INSTANCIA).....	8
1.6 RECURSO DE APELACIÓN DE LAS PARTES INTERVINIENTES.....	10
1.7 RESOLUCIÓN N° 3603-2015/SPC-INDECOPI, DEL TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL DEL INDECOPI (RESOLUCIÓN REVISORA).....	12
II. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE.....	15
2. a) Si la denunciante sufrió maltrato por parte del personal de la empresa denunciada y con ello se infringió el deber de idoneidad.	
2. b) Si no se le proporcionó a la denunciante el Libro de Reclamaciones solicitado ante el impase surgido por no contar el establecimiento comercial con conexión del sistema de pago con tarjeta de débito VISA.	
2. c) Si la grabación ofrecida como prueba por la denunciante constituye una prueba lícita que debe ser considerada y valorada en el procedimiento administrativo.	
2. d) La determinación de tipo de procedimiento administrativo.	
2. e) Sobre la pertinencia de la multa como sanción.	
III. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS Y LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS.....	25
3.1 El maltrato recibido parte del personal de la empresa denunciada al no haber sido posible efectuar el cobro de su consumo realizado con su tarjeta VISA; debido a que se había perdido la conexión con el sistema de pago con tarjeta de débito VISA. (presunta infracción al artículo 19°)	
3.2 La no entrega de manera inmediata del Libro Reclamaciones del establecimiento de la denunciada a la denunciante para dejar por sentado el maltrato recibido. (presunta infracción al artículo 152°)	
IV. CONCLUSIONES.....	29
V. BIBLIOGRAFÍA.....	32

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

1.1. DENUNCIA.

Con fecha 24 de septiembre de 2014, la señorita **F.G.P.V.** interpuso denuncia ante la Comisión de Protección al Consumidor del INDECOPI- SEDE ICA, en contra de la empresa **B.Y.P. S.R.L.** por la presunta infracción de los artículos 19°, 24°, 104°, 108° y 152° de la Ley N° 29571 - Código de Defensa y Protección al Consumidor. Los hechos alegados fueron los siguientes:

- La denunciante acudió a la empresa de la denunciada, denominado “M’s.CH.G.” para que le preste servicio de venta de alimentos – restaurante, habiendo consumido ¼ de pollo más una botella de agua mineral por el importe de S/. 14.00 (Catorce con 00/100 Soles).
- Ya dentro del local, antes de que la denunciante consuma sus alimentos, consultó previamente si contaban con el servicio de pago con tarjeta de débito VISA; ante lo cual, el mozo le manifestó que sí, señalando un sticker pegado en la caja del establecimiento.
- Sin embargo, al momento de cancelar el consumo realizado, la persona encargada de la caja le comunicó que había perdido la conexión con el sistema de pago con tarjeta de débito VISA, por lo que, su tarjeta y su documento de identidad debían quedarse retenidos hasta que trajera el monto adeudado.

- Al manifestar su desacuerdo con la retención de sus documentos, proponiendo que una mesera la acompañe al cajero automático para realizar el retiro respectivo, la persona encargada de la caja le respondió a la denunciante con una serie de insultos y calificativos denigrantes delante de los demás clientes.
- Ante ello, solicitó el libro de reclamaciones del establecimiento para dejar por sentado el maltrato recibido, sin embargo, la administradora del local le manifestó que no podía entregárselo sin la autorización del Gerente de la empresa. En tal sentido, la administradora se comunicó con dicho gerente, quien le indicó que no le entregaría el libro de reclamaciones y que retendrían su tarjeta y su DNI; a la vez se refería a su persona con términos peyorativos.
- Ante tanta renuencia y prepotencia, la denunciante optó por empezar a grabar la conversación, lo que consta como prueba fehaciente de lo sucedido. Después de esperar casi 1 hora, el Gerente aceptó brindarle el libro de reclamaciones, donde procedió a redactar su reclamo.
- Posteriormente, la denunciante se acercó a un cajero automático con la finalidad de retirar dinero y pagar su consumo. Una vez cancelado el monto adeudado, y ya encontrándose la denunciante en su centro de labores, la persona encargada de la caja y la administradora de B.Y.P. se hicieron presentes y con términos peyorativos la amenazaron para que les entregue la copia de la hoja del libro de reclamaciones en la que había registrado su reclamo.
- Ante lo acontecido, la denunciante solicitó que se dispongan como medidas correctivas: el cierre del establecimiento; una sanción económica a la empresa denunciada y una frecuente fiscalización a fin de que no continúe con los maltratos a los usuarios.

- La denunciante presento como medios probatorios: a) Copia de la boleta de venta expedida por la denunciada; b) Copia de la hoja de reclamaciones N° 3 correspondiente al libro de reclamaciones de la denunciada; c) Un CD con 2 audios.

1.2. ADMISIÓN A TRÁMITE.

Mediante Resolución S/N, de fecha 30 de octubre de 2014, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor de la Oficina Regional del INDECOPI de Ica admitió a trámite la denuncia, por la presunta infracción de los artículos 19° y 152° de la Ley N° 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor, y requirió a B.Y.P. S.R.L., que en un plazo de cinco días hábiles cumpla con presentar lo siguiente:

- Indicar a cuánto ascendieron sus ventas al público en el año 2013, en el establecimiento ubicado en la Calle Miguel Grau N° 199, Cercado de Chincha Alta, provincia de Chincha y departamento de Ica.
- Señalar su número de Registro Único de Contribuyentes (RUC).
- Presentar el Comprobante de Información Registral y/o documentos que acredite su inscripción en SUNAT.
- Presentar los documentos que acrediten su inscripción en Registros Públicos.
- Presentar sus descargos.

Aquí, cabe indicar que, el artículo 249° del Texto Único Ordenado (T.U.O.) de la Ley del Procedimiento Administrativo General – N° 27444, aprobado por el D.S N° 004-2019-JUS, establece como presupuesto elemental para el ejercicio de la potestad sancionadora, la atribución a una determinada entidad de dicha facultad mediante disposición legal o reglamentaria, sin que pueda asumirse o delegarse la misma en un órgano distinto.

En ese sentido, el artículo 105° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N° 29571, establece que el INDECOPI es la autoridad competente para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en dicha norma.

Asimismo, el artículo 44° del Decreto Supremo N° 009-2009-PCM, Reglamento de Organización y Funciones del INDECOPI, señala que la Comisión de Protección al Consumidor vela por el cumplimiento de las leyes de la materia que protegen a los consumidores de la falta de idoneidad de los bienes y servicios en función de la información brindada, de las omisiones de información y de la discriminación en el consumo, así como de aquellas que complementen o sustituyan a las anteriores.

1.3. DESCARGOS.

Con fecha 7 de noviembre de 2014, B.Y.P. S.R.L., debidamente representada por su Gerente General, Sr. F.C.G., presentó sus descargos y solicitó que se declare INFUNDADA la denuncia. Indicaron lo siguiente:

- Reconocieron que, efectivamente, le prestaron el servicio de alimentos a la denunciante, habiendo consumido $\frac{1}{4}$ de pollo y una botella de agua mineral, por un valor total de S/. 14.00, conforme se aprecia en la Boleta de Venta N° 006-16902, de fecha 11 de septiembre de 2014.
- Reconocieron que, la denunciante, antes de requerir el servicio, pidió información sobre si podía pagar con su tarjeta VISA, informándosele que sí contaban con el dispositivo POS.
- Efectuado el consumo, la denunciante se apersonó a la caja. Sin embargo, instantes previos, se había ido la red y no estaba operativo el sistema para pagos con tarjeta VISA. Ante lo cual, se le pidió a la denunciante que espere un momento a efectos de

esperar que el sistema retorne, ante lo cual, se alteró indicando que tenía prisa por retornar a su centro de labores.

- La denunciante, en tono altisonante, propuso que iría al cajero y volvería con la suma adeudada; ante lo cual, la cajera le propuso que dejara un documento el cual se le devolvería cuando cumpla con abonar el monto adeudado. La denunciante se negó, mostrándose iracunda, profiriendo expresiones ofensivas y discriminatorias en contra de la cajera.
- La denunciante falta a la verdad cuando refiere que no se le quiso devolver sus documentos (Tarjeta VISA y DNI) por más de 30 minutos, cuando lo cierto es que en ningún momento estuvo en discusión la retención de dichos documentos. Asimismo, es falso lo que afirma la denunciante cuando sostiene que “lo que ella quería hacer era pagar lo antes posible, que ya llevaba 30 minutos de tardanza en su trabajo”, pues, de ser así, hubiera aceptado la propuesta de la cajera para que sea acompañada por un mozo al cajero para retirar el efectivo y le pagara allí sin pérdida de tiempo.
- El proceder de la denunciante sobre grabar los hechos fue incorrecto, ya que, se trata de una conversación privada, por lo que, la denunciante debió anunciar a las personas con quienes interactuaba que iba a grabar las conversaciones sostenidas, lo cual no realizó.
- Negaron el presunto maltrato de parte de su personal, pues en todo momento se buscó una solución al problema presentado y que en ningún momento hubo una negativa por parte de su personal de brindarle el libro de reclamaciones a la denunciante ni se refirieron hacia ella con términos peyorativos, soeces y prepotentes. Es más, el libro de reclamaciones se le entregó minutos después de ser solicitado y no 1 hora después como señaló la denunciante.
- Los medios probatorios exhibidos fueron: a) Acreditación REMYPE; b) Vigencia de Poder del Representante Legal de la Empresa; c) R.U.C.; d) Copia Literal de la Partida

Registral N° 12089651, que acredita la constitución de B.Y.P. S.R.L.; e) Declaración Renta Anual 2013 de la empresa B.Y.P. S.R.L.; f) el mérito de la Constancia Policial N° 107, registrada en la Comisaría de Chincha Alta; g) Foto de la ubicación del libro de reclamaciones; h) Copia simple del título de bachiller y grados académicos del personal de la denunciada.; i) El mérito de la Resolución N° 098-A/MDP-2013, expedida por la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo; j) El mérito de las declaraciones testimoniales de los colaboradores y trabajadores de la denunciada.

Mediante la formulación de los descargos, la denunciada ejerció su derecho de defensa, estableciendo su posición frente a los hechos que fueron materia de denuncia. Luego de la presentación de los descargos, se inicia la etapa de actuación probatoria.

No obstante, con fecha 26 de noviembre de 2014, la denunciante presentó la absolución de los descargos manifestando que la denunciada no había acreditado que se presentaron problemas en el sistema de pagos con tarjeta VISA, ni que cuentan con una solución alternativa frente a los hechos acontecidos; y que, además, estaría desviando la denuncia al atribuirle el haber cometido actos de discriminación contra su personal. Finalmente, reiteró los argumentos expuestos en su escrito de denuncia.

1.4. RESOLUCIÓN N° 058-2015/INDECOPI-ICA, DE LA COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE LA OFICINA REGIONAL DE ICA.

Con fecha 20 de marzo de 2015, la Comisión de Protección al Consumidor de la Oficina Regional de Ica emitió el siguiente pronunciamiento:

- **DECLARÓ INFUNDADA** la denuncia contra B.Y.P. S.R.L. por infracción del artículo 19° del Código, toda vez que consideró que los audios contenidos en el CD presentado como medio probatorio no resulta posible acreditar la conducta imputada referida al presunto maltrato recibido por parte del personal de la denunciada.

- **DECLARÓ FUNDADA** la denuncia contra B.Y.P. S.R.L. por infracción del artículo 152° del Código, toda vez que consideró que quedó acreditado que la denunciada se negó a entregar de manera inmediata el libro de reclamaciones, aduciendo que debía de consultarlo previamente con el gerente, haciendo esperar a la denunciante para que se le entregue el libro de reclamaciones a fin de presentar su reclamo; sancionándola con 1 UIT por dicha infracción.
- **DENEGÓ** las medidas correctivas solicitadas por la denunciante, consistente en el cierre del establecimiento comercial de la denunciada; indicando que, debido a que la denunciada no ha sido reincidente en este tipo de infracción, no constituye una infracción muy grave.
- **ORDENÓ** como medida correctiva que, de manera inmediata, la denunciada se abstenga de negar la entrega del libro de reclamaciones a los usuarios que lo soliciten.
- **ORDENÓ** a la denunciada el pago de las costas y costos del procedimiento.

Los argumentos de la mencionada resolución fueron:

- De los audios contenidos en el CD presentado como medio probatorio no resulta posible acreditar la conducta imputada referida al presunto maltrato recibido por parte del personal de la denunciada. Por tal motivo, declararon infundada la denuncia por infracción al artículo 19° de la Ley N° 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Respecto a las declaraciones testimoniales de los trabajadores de la denunciada, cabe precisar que el colegiado consideró que las declaraciones ofrecidas por personas que mantienen algún tipo de dependencia con la parte que le solicitó lo realizaran, no permiten por sí solas generar certeza respecto del hecho que se busca acreditar, en

atención al efecto que podría tener en el declarante la posición de superioridad ejercida sobre él.

- De los medios probatorios presentados, ha quedado acreditado que el personal de la denunciada negó la entrega inmediata del libro de reclamaciones a la denunciante, aduciendo que debía consultarlo previamente con el gerente, haciendo esperar a la denunciante para que se le entregue el libro de reclamaciones a fin de presentar su reclamo. Los proveedores tienen la obligación de poner dicho libro a disposición del consumidor cuando este lo requiera sin que sea una segunda opción o que el consumidor deba seguir un procedimiento para acceder a él.

1.5. RECURSO DE APELACIÓN.

Con relación a la posibilidad de impugnar la resolución de la comisión, el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, Facultades, Normas y Organización del INDECOPI, señala que, contra la resolución que pone fin a una instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar, únicamente se puede interponer recurso de apelación con la finalidad de que se pronuncie la Sala Especializada en Protección al Consumidor del INDECOPI.

En ese sentido, con fecha 6 de abril de 2015, la señora F.G.P.V. interpuso recurso de apelación contra la Resolución de la Comisión de Protección al Consumidor de la Oficina Regional de INDECOPI - ICA, reiterando los fundamentos expresados en la denuncia, y agregando:

- ✓ No se ha valorado objetivamente el audio presentado, el cual acreditaba que la retención de sus documentos no fue una propuesta, sino una decisión arbitraria de la denunciada; lo cual constituía un maltrato.

- ✓ El audio presentado también acreditaba el reconocimiento de una mala atención por parte de una de las trabajadoras y que ésta intentó quitarle el celular al advertir que se encontraba grabando la conversación.
- ✓ No se consideró que el personal de la denunciada acudió a su centro de trabajo con la finalidad de tomar represalias en su contra, calumniándola frente a sus compañeros de trabajo y generando tamaño malestar e incomodidad.
- ✓ La infracción cometida por la denunciada debió ser calificada como muy grave, por lo cual, se debió ordenar el cierre del establecimiento comercial; asimismo, la sanción impuesta fue muy benevolente.

Por su parte, con fecha 7 de abril de 2015, B.Y.P. S.R.L. interpuso recurso de apelación en contra de la Resolución de la Comisión de Protección al Consumidor de la Oficina Regional de INDECOPI - ICA, reiterando los fundamentos expresados en sus descargos, y agregando:

- ✓ Su personal no autorizó en ningún momento a que se le grabara y, menos aún, para que la grabación fuera reproducida. En tal sentido, el medio probatorio presentado por la denunciante (grabación de celular) constituía una prueba ilícita, que no debía ser admitida por la Comisión.
- ✓ El audio fue convenientemente grabado por la denunciante, generando una situación para hacer abuso de su derecho a usar el libro de reclamaciones.
- ✓ Dicho audio no probaba que retrasaron la entrega del libro de reclamaciones, pues las afirmaciones realizadas por la denunciante respecto a que llevaba media hora esperando eran un mero dicho suyo.
- ✓ El audio contenía pausas que hacían dudar si el mismo podía haber sido editado.
- ✓ La conducta de la denunciante se apartaba de la buena fe y no actuaba conforme a los valores que debían caracterizar a un funcionario público.

- ✓ La multa de 1 UIT impuesta resultaba desproporcional, no siendo aplicable el criterio del beneficio ilícito.
- ✓ Solicitó que se oficie a la SUNAT los actuados del procedimiento a fin de que se inicie un procedimiento sancionador a la denunciante.

Con fecha 29 de abril de 2015, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor de la Oficina Regional de Ica resolvió conceder los recursos de apelación interpuestos y elevar el expediente a la Sala Especializada de Protección al Consumidor del INDECOPI.

1.6. RESOLUCIÓN N° 3603-2015/SPC-INDECOPI, DEL TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL DEL INDECOPI.

Con fecha 16 de noviembre de 2015, el Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual resolvió **REVOCAR** la resolución venida en grado que declaró infundada la denuncia contra B.Y.P. S.R.L., por presunta infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, **REFORMÁNDOLA**, declaró **FUNDADA** la denuncia, toda vez que, ha quedado acreditado que la denunciante recibió un trato inadecuado por parte del personal de la denunciada.

Asimismo, **CONFIRMÓ** la resolución venida en grado que declaró fundada la denuncia en contra de B.Y.P. S.R.L., por infracción del artículo 152° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que, ha quedado acreditado que la denunciada se negó a entregar de manera inmediata el libro de reclamaciones. Los fundamentos de dicha resolución fueron los siguientes:

- ✓ Respecto al cuestionamiento de la validez de la grabación presentada por la denunciante, en la doctrina se señala que “es prueba ilícita la que se obtiene violando los derechos fundamentales de las personas. La violación se puede haber causado para

lograr la fuente de prueba o el medio probatorio”, pues la prueba es un elemento esencial en todo proceso, dado que, por un lado, es la demostración legal de la verdad de un hecho y, por otro, es la mayor garantía contra la arbitrariedad de las decisiones judiciales. Así, la prueba cumple una función trascendental pues debe producir certeza y convicción al juzgador, el cual podrá reconstruir los hechos sobre la base de la misma y subsumir dichos hechos en la norma general o abstracta prevista por el legislador. Los medios de prueba son los vehículos o instrumentos utilizados para llevar al Juez al conocimiento de los hechos.

- ✓ El Tribunal Constitucional ha tenido ocasión de pronunciarse sobre la presunta ilegalidad de la grabación de una conversación privada, señalando que la prueba ilícita es aquella en cuya obtención o actuación se lesionan derechos fundamentales o se viola la legalidad procesal. Posteriormente, el mismo Tribunal precisó que un medio probatorio obtenido con vulneración de algún derecho fundamental será excluido en cualquier clase de procedimiento o proceso para decidir la situación jurídica de una persona. Asimismo, la doctrina también señala, con relación a las grabaciones realizadas en reuniones por una de las partes, que éstas tienen plena validez, “sin perjuicio del valor probatorio, discusión cuyo examen en profundidad es distinto al de su validez”. Lo que indica que, una vez acreditada la legalidad de la prueba aportada al procedimiento, se deberá evaluar si sustenta de manera concluyente la denuncia efectuada.
- ✓ El medio probatorio cuestionado se trata de una grabación (de voz) de una conversación entablada entre la denunciante y los trabajadores de la denunciada, es decir, no se trata de una interceptación telefónica realizada ilícitamente por terceros, ni tampoco se trata de declaraciones obtenidas a través de violencia moral o física, tortura o tratos humillantes o denigrantes, por lo que, el Colegiado consideró que el medio de prueba

obtenido por la denunciante no vulnera el contenido esencial de los derechos fundamentales en la medida que no se encuentra en un supuesto de prueba prohibida, teniendo en cuenta, además, que dicha grabación no fue objeto de divulgación pública, sino sólo fue puesta en conocimiento de la autoridad administrativa, siendo que, dicho medio probatorio permite sustentar la posible responsabilidad del proveedor respecto del hecho materia de denuncia.

- ✓ De las transcripciones de los audios realizadas, se puede advertir que, ante la solicitud de la denunciante para que se le entregase el libro de reclamaciones, la cajera (quien de acuerdo con lo señalado por la señora F.G.P.V., habría sido quien utilizó palabras inadecuadas con ella), se acercó a pedir disculpas a la denunciante. Ello, si bien no constituye una prueba directa de que haya insultado o calificado negativamente a la denunciante, sí constituye un indicio de una conducta inadecuada hacia la señora F.G.P.V. De otro lado, se puede apreciar que, ante la situación presentada, al comunicarse el personal que se encontraba en el establecimiento con el gerente y explicarle lo ocurrido, este dispuso que trajera a la policía y se retuvieran los documentos personales de la denunciante, lo cual constituye un evidente trato inadecuado hacia ésta, considerando que la imposibilidad de realizar el pago no fue por una causa imputable a ella.
- ✓ La señora F.G.P.V. cuestionó la sanción impuesta a la denunciada, señalando que la misma era insuficiente. No obstante, dicho extremo de la impugnación de la denunciante deviene en improcedente, en la medida que las sanciones se determinan de manera discrecional por la Administración, de acuerdo con la evaluación que la misma realice de los actuados del procedimiento y, por ende, la denunciante carece de legitimidad para cuestionar dicho extremo, conforme a lo señalado en reiterada jurisprudencia por la Sala.

- ✓ Por otro lado, la denunciada apeló la sanción impuesta por la Comisión, señalando que la misma resultaba excesiva y desproporcionada. En tanto, dicha administrada es el sujeto en el que recaen las sanciones impuestas, sí cuenta con legitimidad para cuestionar dicho extremo. Respecto a la conducta verificada en la denunciada, consistente en no haber entregado a la denunciante el libro de reclamaciones de manera inmediata, se aprecia que la Comisión sí graduó adecuadamente la sanción, aplicando los criterios establecidos en el artículo 112° del Código.
- ✓ Finalmente, la Sala coincidió con el análisis realizado respecto a que la negativa a la entrega inmediata del libro de reclamaciones, afectó a la consumidora al haberle dificultado el acceso al instrumento previsto legalmente para que dejara constancia de su reclamo. En atención a ello, el Colegiado consideró que la multa de 1 UIT impuesta por la falta de entrega del libro de reclamaciones de manera inmediata, resulta proporcional a dicha conducta infractora, correspondiendo confirmarla.

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

Nos encontramos ante el desarrollo de un procedimiento administrativo seguido ante el INDECOPI cuyo objetivo es garantizar la plena vigencia de los derechos de la denunciante, quien, en su calidad de consumidora, manifestó que no se encuentra satisfecha con el servicio y trato que recibió por parte del personal de la denunciada, luego de haber realizado el consumo de ¼ de pollo a la brasa y una botella de agua mineral, y se disponía a pagar por el consumo realizado, siendo víctima de un maltrato injustificado y desproporcional; además que el proveedor no cumplió con entregarle el libro de reclamaciones al solicitarlo en reiteradas ocasiones.

En relación con ello, DURAND CARRIÓN (2007), sobre los derechos del consumidor, manifiesta que:

El Derecho del Consumidor engloba, en primer lugar, las normas (leyes y reglamentos) que, al crear derechos específicos, protegen directamente al consumidor. Asimismo, abarca normas que tratan de asegurar la aplicación eficiente de estos mismos derechos, así como aquellos que aseguran su representación ante los órganos estatales con poder de decisión sobre el mercado. También son parte de este Derecho los mecanismos jurídicos que tratan de racionalizar y dirigir el comportamiento de los consumidores (Durand, 2007: 80).¹

Referente a lo mencionado por el autor, en sí, el derecho del consumidor no sólo está referido a ser un cuerpo normativo que esté orientado a proteger al consumidor, sino también se encarga de racionalizar y dirigir el comportamiento de éstos y el de los proveedores. En ese mismo orden de ideas, resulta prudente referirnos a que en nuestra Constitución Política existe un artículo que se ocupa del tema sobre el cual versa el presente expediente (Protección al Consumidor). Nos referimos al artículo 65°, el cual le otorga la responsabilidad al Estado de defender el interés de los consumidores y usuarios.

Por su parte, y ya de forma específica, el Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley N° 29571), a través de su primer capítulo del Título I denominado “Derechos de los Consumidores y Relación Consumidor – Proveedor” hace referencia a una serie de derechos pertenecientes a los consumidores, de los cuales consideramos que los siguientes tienen relevancia con nuestro caso: Derecho a una protección eficaz respecto de los productos y servicios; derecho a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible;

¹ DURAND CARRIÓN, J.B. (2007). *Tratado de Derecho del Consumidor en el Perú*. Perú. Fondo Editorial de la Universidad de San Martín de Porres.

derecho a un trato justo y equitativo en toda transacción comercial y a no ser discriminados por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole; derecho a la protección de sus derechos mediante procedimientos eficaces, céleres o ágiles, con formalidades mínimas, gratuitos o no costosos, según sea el caso, para la atención de sus reclamos o denuncias ante las autoridades competentes, entre otros.

Ahora bien, la materia controvertida, de acuerdo con lo seguido en el presente procedimiento, versa sobre una denuncia por presunta infracción de los artículos 19° y 152° de la Ley N° 29571. En mérito a los hechos señalados, la denunciante habría sufrido maltratos por parte del personal de la denunciada, al no haber sido posible efectuar el cobro del consumo realizado a través de su tarjeta de débito VISA, procediéndose a retener su Documento Nacional de Identidad (DNI) y la tarjeta de débito, además que la denunciada no le brindó de forma inmediata su libro de reclamaciones.

Siendo entonces que, la denuncia hace referencia, en primer término, a una presunta infracción al deber de idoneidad por parte del personal de B.Y.P. S.R.L. Al respecto, NORTHCOTE SANDOVAL (2013), sobre el deber de idoneidad, señala lo siguiente:

(...) el deber de idoneidad constituye la obligación general de todo proveedor de cumplir con los ofrecimientos efectuados al consumidor y con las expectativas de este, con respecto a la calidad, uso, duración, origen, contenido y demás características de los productos o del servicio contratado (Northcote, 2013: XI).²

Es pertinente señalar que, en las denuncias por presunta infracción a los derechos del consumidor relacionados a la falta de idoneidad en el servicio, en un principio, es en el

² NORTHCOTE SANDOVAL, C. (2013). *Criterios del Indecopi sobre el deber de idoneidad*. Perú. Revista de Investigación y Negocios, Revista Actualidad Empresarial Núm. 290.

denunciante en quien recae la carga de la prueba, conforme a lo señalado en la obra de PUELL ORTIZ y TITO MOLINA (2009):

El consumidor tiene la carga de probar la existencia del defecto alegado en el bien o servicio y, una vez acreditado ello, se invierte la carga probatoria sobre el proveedor, quien debe acreditar que no es responsable por el referido defecto o deslindar sobre dicha responsabilidad. Este criterio se sustenta en que es el consumidor quien está en posesión del bien o ha gozado del servicio prestado por el proveedor quien puede probar la existencia del defecto alegado en el bien o servicio. Sin embargo, es el proveedor, quien cuenta con información sobre el proceso productivo, quien puede acreditar que el defecto no se debe a problemas en los procesos de fabricación, distribución o comercialización del bien o servicio (Puell y Tito, 2009: 38).³

Siendo así, se evidenció que la denunciante adjuntó como medios probatorios en su denuncia: Copia de la boleta de venta expedida por la denunciada; copia de la hoja de reclamación correspondiente al libro de reclamaciones de la denunciada; y un CD con 2 audios. Y es precisamente, respecto a estos dos audios y el cuestionamiento sobre su admisión y valoración en el que nos detendremos por un momento.

En esa línea, debemos referirnos a lo resuelto en el Pleno Jurisdiccional Superior Nacional Penal de los Vocales Nacionales de La República, de diciembre de 2004, respecto al carácter ilícito de la prueba y sus excepciones; y es que dicho criterio no sólo es aplicable para procesos de índole penal, sino que atañe a todo el ordenamiento jurídico nacional, dentro del cual, se considerará una prueba como prohibida cuando se obtenga mediante la violación

³ PUELL ORTIZ, M y TITO MOLINA, J. (2009). *Jurisprudencia sobre protección al consumidor. Apuntes temáticos*. Perú.

directa o indirecta de algún derecho fundamental, empero, deberá ponderarse si tal prueba es muy necesaria para el proceso.

Siendo así, y como precedente inmediato a nuestro caso, la Sala Especializada de Protección al Consumidor, mediante Resolución N° 1842-2015/SPC-INDECOPI del Expediente N° 160-2014/CC1, sobre prueba ilícita y prueba prohibida, en los fundamentos 19 y 21, señaló:

19. Respecto del tema de la prueba ilícita o prueba prohibida, en el Pleno Jurisdiccional Superior Nacional Penal del 11 de diciembre de 2004, se consideró como tal a la prueba que ha sido originalmente obtenida mediante la violación de derechos constitucionales, así como también a la prueba que se deriva de ella. En ambos casos, el mensaje central era que la prueba obtenida con violación a derechos constitucionales carecía de valor probatorio, por lo que, se prohibía que se estime. Sin embargo, se precisó que esta regla, absoluta al inicio, actualmente reconoce una serie de excepciones que deben ser consideradas en cada caso concreto, una de ellas, la teoría del riesgo, la cual involucra lo siguiente: “la Teoría del Riesgo, es una excepción aplicable a casos como confesiones extrajudiciales e intromisiones domiciliarias y sus derivaciones, logrados por medio de cámaras y micrófonos ocultos, escuchas telefónicas y grabación de conversaciones sin autorización judicial, informantes, infiltrados, delatores, etc. Su justificación reside en el riesgo a la delación que voluntariamente asume toda persona que ante otra hace revelaciones sobre un delito o realiza actividades relacionadas con éste. Si el propio individuo no cuida sus garantías, no pretenda que lo haga un Juez. Se admite la validez de la cámara oculta, cuando uno de los interlocutores lo consiente, pues su posterior testimonio es válido. Similar posición se da en el caso que uno de los interlocutores por el teléfono grabe la conversación, o, sea origen o destinatario de una carta o comunicación privada. (...).

21. Cabe precisar que la doctrina también señala, con relación a las grabaciones realizadas en reuniones por una de las partes, que éstas tienen plena validez, “sin perjuicio del valor probatorio, discusión cuyo examen en profundidad es distinto al de su validez”. Lo que indica que, una vez acreditada la legalidad de la prueba aportada al procedimiento, se deberá evaluar si sustenta de manera concluyente la denuncia efectuada.

Por tal motivo, consideramos que los audios aportados por la señora F.G.P.V. los cuales contienen conversaciones entre ella y el personal de la denunciada, se constituyen como un medio probatorio válido y lícito que pueden ser considerados por el ente administrativo al momento de emitir un pronunciamiento sobre el fondo de la controversia, como bien ha ocurrido en nuestro caso.

Y es precisamente de la transcripción y reproducción de estos audios en donde, a nuestro entender, se corrobora y/o evidencia si existió o no un trato injustificado y desproporcional en contra de la denunciante. En ese sentido, a fojas 105-113 del Expediente, en su recurso de apelación, la denunciante presentó la transcripción de los diálogos vertidos en los audios 1 y 2, en donde se verifica, entre otros, que el Gerente del establecimiento de la denunciada requirió la presencia de un efectivo policial y la retención del documento de identidad de la denunciada, así como de su tarjeta de débito, no verificándose otra propuesta o alternativa de solución ante el problema acontecido. Asimismo, se verificó que la trabajadora del establecimiento le pidió disculpas a la denunciante por alguna razón y que el personal trató de quitarle el celular a la denunciante para evitar que continúe grabando.

En segundo término, como parte de su denuncia y de los hechos acontecidos, la denunciante alegó que existió una negativa por parte del proveedor a entregarle el libro de reclamaciones

y que su reclamo no fue atendido por el proveedor. Al respecto, NORTHCOTE SANDOVAL (2011), sostiene:

“Además de la obligación de llevar el Libro de Reclamaciones, con las características y formalidades que ya hemos señalado, los proveedores tienen también la obligación de brindar atención a los reclamos formulados por los consumidores en el Libro de Reclamaciones. Para tal fin, se ha previsto un plazo no mayor a treinta días calendario para que los proveedores les den una respuesta a los consumidores con respecto a su reclamo. De ser necesario por la naturaleza del reclamo, los proveedores pueden utilizar un plazo adicional de treinta días, debiendo comunicar tal situación al consumidor, tal como lo prevé el artículo 24°.1 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Cabe señalar que, ni el código ni el reglamento, determinan la forma en que el proveedor debe comunicar su decisión a los consumidores o sobre la utilización de la prórroga del plazo de atención, pero debe entenderse que el medio de comunicación empleado debe ser uno que permita obtener una constancia de recepción de la respuesta y debe ser dirigido al domicilio o medios de contacto señalados por el consumidor en la hoja de reclamación. La atención de los reclamos de los consumidores no implica la obligación de los proveedores de darle una respuesta favorable al consumidor, sino que su reclamo deba ser atendido, ya sea mediante una aceptación de lo reclamado o de su negación. De la misma manera, la atención de los reclamos no puede estar condicionada al pago del producto o servicio reclamado ni de otros conceptos (Northcote, 2011: X-3).⁴

⁴ NORTHCOTE SANDOVAL, Cristhian (2011). *Disposiciones del Reglamento del Libro de Reclamaciones*. Lima. En Revista Actualidad Empresarial N° 225 – Segunda quincena de febrero de 2011.

Tengamos en consideración que el libro de reclamaciones es un documento/registro en donde el consumidor puede dejar constancia de su queja o reclamo sobre el bien adquirido o servicio contratado. Los proveedores están obligados a contar con su libro de reclamaciones, ya sea en físico (libro con hojas) o virtual (a través de una computadora). El consumidor presenta un reclamo cuando no está conforme o satisfecho con los bienes adquiridos o servicios prestados; mientras que, la queja expresa su malestar respecto de algún tema que no tenga que ver directamente con el giro del negocio, como, por ejemplo, la mala atención o un trato injustificado o desproporcional, como ocurrió en nuestro caso.

En el presente caso, la denunciante presentó como medio probatorio una copia de la hoja de reclamación N° 3 del Libro de Reclamaciones de la denunciada, adjunto a folios 11, en el que dejó por sentado su reclamo y queja por lo sucedido; siendo obligación del proveedor el haber dejado por sentado las acciones que tomó en el momento de ocurridos los hechos y de haber respondido a la denunciante en el plazo contemplado en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, lo cual no hizo o no se acreditó.

Por otro lado, cabe indicar que, respecto a los procedimientos administrativos seguidos ante el INDECOPI, citamos como referencia lo sostenido por PELÁEZ IPANAQUÉ (2014), quien señala:

Otro sector de la doctrina considera que los procedimientos de protección a los consumidores seguidos ante el INDECOPI, iniciados con una denuncia, tienen una naturaleza mixta “trilateral-sancionadora”, en la cual hay dos relaciones jurídicas: una bilateral de carácter sancionador, donde prima el interés público, y otra trilateral, que alberga los intereses privados, contrapuestos entre el denunciante y el denunciado. Esta postura es acogida por Juan Carlos Morón Urbina quien sostiene que el procedimiento administrativo en materia de protección al consumidor posee una naturaleza mixta que

tiene aspectos que le otorgan un carácter trilateral sin que ello perjudique su finalidad sancionadora, a pesar de que la Ley de Procedimiento Administrativo General no abarque, específicamente, un procedimiento de esa naturaleza.

Entender que el procedimiento sancionador en materia de protección al consumidor ante el INDECOPI es puramente sancionador no se desprende de sus características, ya que no sólo la normativa aplicable acepta su naturaleza particular, sino que mantiene algunos rasgos particulares del procedimiento trilateral, como la forma de inicio (la cual, a pesar de denominarse de oficio, se originó debido a una denuncia por parte de un consumidor), así como las formas de participación (como la interposición de recursos, que sólo quien es parte del procedimiento puede ejercitar) e incluso la potestad de darle término con ciertos mecanismos especiales como el desistimiento o la conciliación. (PELÁEZ, 2014: 221).⁵

Coincidimos en que esta tesis intermedia es la que mejor describe la naturaleza especial del procedimiento administrativo de protección al consumidor que se sigue ante el INDECOPI, pues nos encontramos frente a un procedimiento sancionador que cuenta con ciertos rasgos del procedimiento trilateral. Si bien, en el presente procedimiento iniciado a pedido de parte se encuentra presente el ejercicio de la potestad sancionadora de la Administración con el propósito de cautelar el interés público involucrado en la defensa de los consumidores, también en ellos se discuten derechos subjetivos e intereses legítimos particulares, por lo que debe reconocerse, además, su naturaleza trilateral.

⁵ PELÁEZ IPANAQUÉ, R. (2014). *La naturaleza del procedimiento de protección al consumidor del INDECOPI y la oportunidad de desistimiento en aquel*. Perú. Revista. *IUS ET PRAXIS* Núm. 45 - Revista Oficial de la Facultad de Derecho de la Universidad de Lima.

En este caso, existe un reclamante (la señora F.G.P.V.), un reclamado (B.Y.P. S.R.L.) quienes se someten ante un tercero (el INDECOPI) quien resolverá la controversia vinculada a una presunta falta de idoneidad en la prestación de un servicio de restaurante; pudiendo la empresa denunciada ser sancionada con una multa valorizada en UITs, medidas correctivas, entre otros.

Finalmente, un último aspecto cuestionado en el presente procedimiento lo encontramos en el tema de la multa administrativa establecida como sanción, lo cual fue cuestionado por la denunciada por el agravio que le ocasionaba. La Comisión de Protección al Consumidor de la Oficina Regional de Ica dispuso, en un principio, imponer multa administrativa de 1 UIT. Por su parte, el Tribunal de Defensa de la Competencia y la Propiedad Intelectual resolvió confirmar la multa de 1 UIT a la empresa denunciada, condenándola al pago de costas y costos derivados del procedimiento y dispuso su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI.

Al respecto, consideramos oportuno citar la obra de VILELA CARBAJAL (2008):

La multa, como sanción administrativa persigue una finalidad pública por parte del Estado que es desincentivar conductas ilícitas, razón por la cual no admite como motivación posible un afán retributivo a favor del particular denunciante. En tal sentido, es la propia administración pública la encargada de establecer la procedencia y naturaleza de la sanción a imponer, así como la cuantía de ser el caso, de modo tal que cumpla con los fines públicos antes citados. Asimismo, la discrecionalidad de la autoridad administrativa se encuentra sujeta a los límites mínimos y máximos que establece la ley y debe procurar que el monto del mismo sea razonable, tomando en consideración la gravedad de la falta, el daño resultante de la infracción los beneficios obtenidos por el proveedor la conducta del infractor a lo largo del procedimiento, los

efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado y otros criterios que considere adoptar (Vilela, 2008: 233).⁶

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

La materia controvertida en el presente caso versa sobre la presunta infracción de los artículos 19° y 152° de la Ley N° 29571 - Código de Defensa y Protección al Consumidor; debido a que, con fecha 24 de septiembre de 2014, la señorita F.G.P.V., interpuso denuncia ante la Comisión de Protección al Consumidor de la Oficina Regional de Ica, en contra de la empresa B.Y.P. S.R.L., por haber sufrido maltratos por parte del personal de la denunciada, al no haber sido posible efectuar el cobro del consumo realizado a través de su tarjeta de débito VISA, reteniendo su Documento Nacional de Identidad (DNI) y su tarjeta de débito; además de no brindarle de forma inmediata el libro de reclamaciones.

Mediante la Resolución Final N° 058-2015/INDECOPI-ICA, la Comisión de la Oficina Regional del INDECOPI-ICA, declaró **INFUNDADA** la denuncia en contra de B.Y.P. S.R.L. por infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que, consideró que, de los audios contenidos en el CD presentado como medio probatorio no resulta posible acreditar la conducta imputada referida al presunto maltrato recibido por parte del personal de la denunciada. Sin embargo, declaró **FUNDADA** la denuncia por infracción del artículo 152° del Código, toda vez que, señaló haber quedado acreditado que la denunciada se negó a entregar de manera inmediata el libro de reclamaciones, aduciendo que debía de consultarlo previamente con el gerente de la empresa, haciendo esperar a la denunciante para que se le entregue el libro de reclamaciones a fin de presentar su reclamo; sancionándola con 1 UIT por dicha infracción. Por otra parte, denegó las medidas correctivas

⁶ VILELA CARBAJAL, J.E. (2008). *La protección al consumidor en la jurisprudencia del Indecopi*. Lima. Editorial Grijley.

solicitadas por la denunciante, consistente en el cierre del establecimiento comercial de la denunciada; indicando que, debido a que como la denunciada no ha sido reincidente en este tipo de infracción, no constituyó una infracción muy grave y ordenó como medida correctiva que de manera inmediata la denunciada se abstenga a negar la entrega del libro de reclamaciones a los usuarios que lo soliciten, además del pago de las costas y costos del procedimiento.

Al ser apelada la resolución emitida por la comisión, el Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual resolvió **REVOCAR** la resolución de primera instancia en el extremo que declaró infundada la denuncia, por infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor; declarándola **FUNDADA**, debido que, a través de los audios presentados por la denunciada, si bien no constituye una prueba directa de que se le haya insultado o calificado negativamente a la denunciante, sí constituye un indicio de una conducta inadecuada hacia ella. Además, se pudo apreciar que, ante tal situación, al comunicarse el personal que se encontraba en el establecimiento con el gerente y explicarle lo ocurrido, éste dispuso que trajeran a la policía y retuvieran los documentos personales de la denunciante, lo cual constituye un trato inadecuado hacia ésta, considerando que la imposibilidad de realizar el pago no fue por causa imputable a ella.

En efecto, manifestamos nuestra expresa conformidad con lo resuelto por el Tribunal, puesto que consideramos no resultaba razonable que, ante los hechos ocurridos, se dispusiera la presencia de un efectivo policial y la retención del documento de identidad y tarjeta de débito de la denunciante, pues, siendo que, fue el sistema de pago con tarjeta (POS) del establecimiento el que no se encontraba operativo, debió el personal de la denunciada mostrar otra actitud frente a la denunciante, brindándole de manera amable alguna alternativa de solución para que pudiera realizar el pago, lo que no ocurrió en el presente caso, conforme

pudo apreciarse de la grabación presentada. Por tanto, podemos decir que nos encontramos ante la ocurrencia de un trato denigrante y que, por lo tanto, afectó la dignidad de la denunciante, encontrándonos a todas luces ante un servicio inidóneo.

Inclusive, esto es más evidente aún, si tomamos en consideración que la administradora y la cajera del establecimiento se apersonaron al centro de trabajo de la denunciante con la finalidad de exigir la devolución del cargo de la hoja de reclamación que quedó en su poder, emitiendo una serie de adjetivos de distinta índole y originando un escándalo sobre un tema que debió quedar en las instalaciones de la denunciada, generando un detrimento en la imagen de la trabajadora ante sus compañeros de trabajo y colocándola en una situación realmente bochornosa y patética. Cabe indicar, la denunciada en ningún momento contradujo esta versión.

Si bien es cierto, de la transcripción y reproducción de los dos audios se aprecia que la denunciante y el personal de la empresa denunciada se entrelazaron en una discusión poco amigable y tensa, consideramos que parte de la idoneidad en el servicio prestado por el proveedor de servicio de restaurante era contar con personal lo suficientemente capacitado para el manejo de situaciones tensas con el cliente y para la solución de quejas en el más breve tiempo posible, de tal manera que el cliente se sienta lo menos afectado posible ante alguna ocurrencia que se suscite en la prestación del servicio. Consideremos que el servicio que presta un restaurante se trata de un servicio al cliente, el cual implica un conjunto de actividades que brinda un proveedor a sus clientes para ofrecer un producto en el momento oportuno; atender pedidos, quejas o reclamos; atender sus consultas, entre otros.

También es cierto que, el hecho de que el sistema de pago electrónico POS se haya ido por un problema de red o conexión no es responsabilidad atribuible a alguna de las partes. Pero consideramos que el problema se pudo manejar de una forma más adecuada, sin llegar a

exasperar los ánimos, si la denunciada permitía que la consumidora salga a retirar el dinero y vuelva a pagar, sin necesidad de disponer de alguien que la acompañe a manera de escolta o guardaespaldas. Esto, tomando en consideración que la denunciante era una cliente ya conocida del establecimiento, lo frecuentaba con regularidad y el monto generado por el consumo (S/. 14 soles) permitía que el proveedor pudiera tomarse esa salvedad y/o benevolencia con la cliente, evitándose los diálogos tensos y en tono altisonante, la exigencia del libro de reclamaciones y situaciones bochornosas ocurridas. No encontramos mayor costo beneficio al actuar del proveedor en el presente caso, teniendo en cuenta la multa administrativa a la cual se hizo acreedor, producto de la sanción administrativa interpuesta.

Respecto a la admisión, validez y relevancia de los audios, nos encontramos a favor de la posición tomada por la Comisión y Tribunal, puesto que es un derecho del denunciante registrar aquellos hechos que le causan agravio. Y como un medio probatorio idóneo no puede ser la sola imputación verbal o escrita, es necesario acompañarlo con una grabación de voz o grabación de imágenes que acrediten la falta de idoneidad en la prestación de un servicio; de tal manera que la denuncia toma mayor contundencia y fuerza argumentativa para acreditar el agravio ocasionado.

Por otro lado, referente a la entrega oportuna del libro de reclamaciones; la denunciada tenía la obligación de entregarle de forma inmediata a la denunciante dicho libro, de acuerdo con lo establecido en los artículos 150° y 152° de la Ley N° 29571 - Código de Protección al Consumidor, que regula la obligación de todo proveedor a contar con un libro de reclamaciones ya sea virtual o físico, además de la facultad que otorga a los consumidores a exigir la entrega del libro de reclamaciones para formular su queja o reclamo respecto de los productos o servicios ofertados por los proveedores.

En este caso, en un primer momento, los empleados de la denunciada no quisieron entregar el libro de reclamaciones a la denunciante; por lo contrario, la hicieron esperar indicando que primero debía retirar el dinero para pagar la cuenta y que cuando retornara recién se le entregaría sus pertenencias (DNI y su tarjeta de débito); sin embargo, tiempo después los empleadores de la denunciada le indicaron que se debería de comunicar con el Gerente de la empresa para entregarle dicho libro; cumpliendo con ello, después de conversar con el gerente (quien había mencionado vía telefónica a su personal que no tenía por qué utilizar la denunciante el libro de reclamaciones), finalmente le fue entregado el libro; por lo tanto, considero que estos actos demuestran que el libro de reclamaciones no fue puesto a disposición inmediata a la denunciante, lo cual por ley debió estar a disposición de la denunciante ni bien lo solicite.

Finalmente, también es menester señalar que la hoja de reclamación presentada no está correctamente llenada y tampoco se llegó a acreditar si se atendió la queja y reclamo consignados en el plazo de ley. Asimismo, el formato de la hoja de reclamación no responde a los parámetros señalados por ley, pues no figuran los datos del proveedor como su nombre comercial y RUC.

4.- CONCLUSIONES.

1. El trámite de la denuncia ha seguido el procedimiento administrativo sancionador regular, al haberse respetado las fases del mismo: Denuncia, admisión a trámite, inicio del procedimiento administrativo sancionador, otorgamiento de plazo para presentar descargos, descargos y/o contestación, resolución de primera instancia, recurso de apelación y resolución de segunda instancia.

2. La materia controvertida versa sobre una denuncia por presunta infracción de los artículos 19° y 152° de la Ley N° 29571. En mérito a los hechos señalados, la denunciante habría sufrido maltratos por parte del personal de la denunciada, al no haber sido posible efectuar el cobro del consumo realizado a través de su tarjeta de débito VISA, procediéndose a retener su Documento Nacional de Identidad (DNI) y la tarjeta de débito, además que la denunciada no le brindó de forma inmediata su libro de reclamaciones.
3. Si bien es cierto, de la transcripción y reproducción de los dos audios presentados, se aprecia que la denunciante y el personal de la empresa denunciada se entrelazaron en una discusión poco amigable y tensa, consideramos que parte de la idoneidad en el servicio prestado por el proveedor de servicio de restaurante era contar con personal lo suficientemente capacitado para el manejo de situaciones tensas con el cliente y para la solución de quejas en el más breve tiempo posible, de tal manera que el cliente se sienta lo menos afectado posible ante alguna ocurrencia que se suscite en la prestación del servicio.
4. En ese sentido, manifestamos nuestra expresa conformidad con lo resuelto por el Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual, puesto que consideramos no resultaba razonable que, ante los hechos ocurridos, se dispusiera la presencia de un efectivo policial y la retención del documento de identidad y tarjeta de débito de la denunciante, pues, siendo que, fue el sistema de pago con tarjeta (POS) del establecimiento el que no se encontraba operativo, debió el personal de la denunciada mostrar otra actitud frente a la denunciante, brindándole de manera amable alguna alternativa de solución para que pudiera realizar el pago, lo que no ocurrió en el presente caso.

5. El hecho de que el sistema de pago electrónico POS se haya ido por un problema de red o conexión no es responsabilidad atribuible a alguna de las partes. Pero consideramos que el problema se pudo manejar de una forma más adecuada, sin llegar a exasperar los ánimos, si la denunciada permitía que la consumidora salga a retirar el dinero y vuelva a pagar, sin necesidad de disponer de alguien que la acompañe a manera de escolta o guardaespaldas. Esto, tomando en consideración que la denunciante era una cliente ya conocida del establecimiento, lo frecuentaba con regularidad y el monto generado por el consumo (S/. 14 soles) permitía que el proveedor pudiera tomarse esa salvedad y/o benevolencia con la cliente, evitándose los diálogos tensos y en tono altisonante.

6. Con relación a la entrega oportuna del libro de reclamaciones; la denunciada tenía la obligación de entregar de forma inmediata dicho libro, de acuerdo con lo establecido en los artículos 150° y 152° de la Ley N° 29571, que regula la obligación de todo proveedor a contar con un libro de reclamaciones ya sea virtual o físico, además de la facultad que otorga a los consumidores a exigir la entrega del libro de reclamaciones para formular su queja o reclamo respecto de los productos o servicios ofertados por los proveedores. En este caso, en un primer momento, los empleados de la denunciada no quisieron entregar el libro de reclamaciones a la denunciante; por el contrario, la hicieron esperar indicando que primero debía retirar el dinero para pagar la cuenta y que cuando retornara recién se le entregaría sus pertenencias; sin embargo, tiempo después, los trabajadores de la denunciada le indicaron que se debería de comunicar con el Gerente de la empresa para entregarle dicho libro. Por tanto, consideramos que estos actos demuestran que el libro de reclamaciones no fue puesto a disposición inmediata a la denunciante, conforme lo señala la ley.

5.- BIBLIOGRAFÍA.

1. DURAND CARRIÓN, J.B. (2007). *Tratado de Derecho del Consumidor en el Perú*. Perú. Fondo Editorial de la Universidad de San Martín de Porres.
2. NORTHCOTE SANDOVAL, C. (2013). *Criterios del Indecopi sobre el deber de idoneidad*. Perú. Revista de Investigación y Negocios, *Revista Actualidad Empresarial* Núm. 290.
3. NORTHCOTE SANDOVAL, Cristhian (2011). *Disposiciones del Reglamento del Libro de Reclamaciones*. Lima. En *Revista Actualidad Empresarial* N° 225 – Segunda quincena de febrero de 2011.
4. PELÁEZ IPANAQUÉ, R. (2014). La naturaleza del procedimiento de protección al consumidor del INDECOPI y la oportunidad de desistimiento en aquel. Lima. *Revista. IUS ET PRAXIS* Núm. 45 - Revista Oficial de la Facultad de Derecho de la Universidad de Lima.
5. PUELL ORTIZ, M. y TITO MOLINA J. (2009). *Jurisprudencia sobre protección al consumidor*. Apuntes temáticos. Perú. Ediciones Caballero Bustamante S.A.C
6. VILELA CARBAJAL, J.E. (2008). *La protección al consumidor en la jurisprudencia del Indecopi*. Perú. Editorial Grijley.

6.- ANEXOS.

**RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y
DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL.**



PROCEDENCIA : COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE ICA
PROCEDIMIENTO : DE PARTE
DENUNCIANTE : [REDACTED]
DENUNCIADA : [REDACTED]
MATERIA : IDONEIDAD
 LIBRO DE RECLAMACIONES
ACTIVIDAD : RESTAURANTES, BARES Y CANTINAS

SUMILLA: Se revoca la resolución venida en grado que declaró infundada la denuncia contra [REDACTED] por presunta infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, reformándola, se declara fundada la denuncia, toda vez que ha quedado acreditado que la denunciante recibió un trato inadecuado por parte del personal de la denunciada.

Se confirma la resolución venida en grado que declaró fundada la denuncia contra [REDACTED] por infracción del artículo 152° del Código de Protección y Defensa del Consumidor; toda vez que ha quedado acreditado que la denunciada se negó a entregar de manera inmediata el libro de reclamaciones.

SANCIÓN: 4 UIT

3 UIT: por el trato inadecuado brindado a la denunciante.

1 UIT: por la negativa a entregar el libro de reclamaciones.

Lima, 16 de noviembre de 2015

ANTECEDENTES

- El 24 de setiembre de 2014, la señora [REDACTED] (en adelante, la señora [REDACTED]) denunció a [REDACTED] (en adelante, [REDACTED]) ante la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Ica (en adelante, la Comisión) por infracción de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), señalando lo siguiente:

RUC: [REDACTED] Domicilio [REDACTED]
Porres.

1/15

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI
Lima - San Martín de

Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada

30 OCT 2015

JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA
Certificación de copias
Ejecutivo 2
Archivo Central - INDECOPI



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 3603 -2015/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 061-2014/CPC-INDECOPI-ICA

- i. El 11 de setiembre de 2014, acudió al establecimiento de la denunciada para disfrutar de su servicio de restaurante;
- ii. antes de realizar el consumo consultó si contaban con el servicio de pago con tarjeta de débito Visa, recibiendo una respuesta afirmativa por parte del personal;
- iii. al acercarse a caja a pagar por el consumo, le indicaron que en dicho momento su sistema no se encontraba operativo y que por tal motivo su tarjeta de débito y DNI debían quedarse retenidos hasta que trajera el monto adeudado ascendente a S/. 14,00, dicha indicación se realizó con el uso de palabras soeces y con tono prepotente;
- iv. al negarse a que retuvieran su tarjeta de débito y ofrecer que una mesera la acompañara al cajero a retirar el dinero para realizar el pago, la cajera le profirió insultos y calificativos denigrantes delante de los demás comensales, ocasionándole una humillación pública y dañando profundamente su integridad moral;
- v. después de 30 minutos de esperar por la devolución de sus documentos, se acercó la administradora del local, a quien le comunicó su malestar por lo sucedido; sin embargo, ésta se mostró indiferente;
- vi. al solicitar el libro de reclamaciones, la administradora le indicó que se retirara y luego regresara, siendo que ante su insistencia, le señaló que primero debía contar con la autorización del gerente para brindárselo;
- vii. la administradora se comunicó con el gerente por nextel, quien indicó que no le entregarán el libro de reclamaciones y retuvieron su tarjeta y su DNI, refiriéndose a ella con términos peyorativos;
- viii. sólo después de hablar con el gerente vía telefónica, accedieron a entregarle el libro de reclamaciones; y,
- ix. luego de cancelar el monto adeudado y ya encontrándose en su centro de trabajo, personal de la denunciada acudió a dicho lugar y, con términos peyorativos, la amenazaron para que entregara la hoja del libro de reclamaciones en la que había registrado su reclamo

2. En su defensa, [REDACTED] señaló lo siguiente:

- i. Si bien informó a la denunciante que podía efectuar el pago con tarjeta Visa, ello finalmente no fue posible debido a que al momento de efectuar el pago, el sistema no se encontró operativo por falta de red;
- ii. ante dicha situación, la cajera solicitó a la denunciante que dejara algún documento que le sería devuelto cuando retornara a cancelar, lo cual no fue aceptado por aquella;
- iii. se le propuso también que un mozo la acompañara al cajero a retirar el dinero; sin embargo, ello incomodó a la denunciante, generando una reacción prepotente hacia su personal;
- iv. no era cierto que su personal haya maltratado a la denunciante, Central y/o insultado o retenido su tarjeta y DNI;

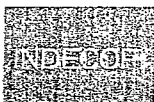
El Ejecutivo 2 del Archivo Central de INDECOPI
CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual
al documento que obra en el expediente original que he
tenido a la vista y confrontada

2/15

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

JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA
Certificación de copias
Ejecutivo 2
Archivo Central - INDECOPI



- v. asimismo, tampoco existió negativa a entregarle el libro de reclamaciones;
- vi. si bien su personal se acercó al centro de labores de la denunciante, ello se debió a que esta no les permitió realizar observación alguna en la hoja de reclamación, por lo que su visita tuvo por finalidad solicitar a la denunciante que les permitiera realizar el descargo correspondiente.
3. Mediante Resolución 058-2015/INDECOPI-ICA del 20 de marzo de 2015, la Comisión emitió el siguiente pronunciamiento:
- i. Declaró infundada la denuncia contra [REDACTED] por presunta infracción del artículo 19° del Código, toda vez que consideró que no quedó acreditado que personal de la denunciada haya brindado un trato inadecuado a la denunciante;
 - ii. declaró fundada la denuncia contra [REDACTED] por infracción del artículo 152° del Código, toda vez que consideró que quedó acreditado que la denunciada se negó a entregar de manera inmediata el libro de reclamaciones; sancionándola con una 1 UIT por dicha infracción;
 - iii. denegó las medida correctiva solicitada por la denunciante, consistente en el cierre del establecimiento comercial de la denunciada;
 - iv. ordenó como medida correctiva que de manera inmediata la denunciada se abstenga de negar la entrega del libro de reclamaciones a los usuarios que lo soliciten;
 - v. ordenó a la denunciada el pago de las costas y costos del procedimiento.
4. El 6 de abril de 2015, la señora [REDACTED] apeló la Resolución 058-2015/INDECOPI-ICA, señalando lo siguiente:
- i. No se había valorado objetivamente el audio presentado, el cual acreditaba que la retención de sus documentos no fue una propuesta, sino una decisión arbitraria de la denunciada; lo cual constituía un maltrato;
 - ii. dicho audio también acreditaba el reconocimiento de una mala atención por parte de una de las trabajadoras y que esta intentó quitarle su celular al advertir que se encontraba grabando la conversación;
 - iii. no se consideró que personal de la denunciada acudió a su centro de trabajo con la finalidad de tomar represalias en su contra, calumniándola frente a sus compañeros;
 - iv. la infracción cometida por la denunciada debía ser calificada como muy grave, por lo cual se debió ordenar el cierre de su establecimiento comercial; asimismo, la sanción impuesta fue muy benevolente.

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI
CERTIFICA:

Que la presente copia es exactamente igual
al documento que obra en el expediente original que he
tenido a la vista y confrontada

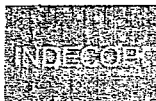
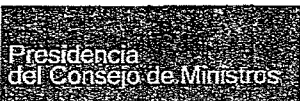
3/15

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

30 OCT 2017

JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA
Certificación de copias
Ejecutivo 2
Archivo Central - INDECOPI



5. El 7 de abril de 2015, [REDACTED] apeló la Resolución 058-2015/INDECOPI-ICA, reiterando sus argumentos de defensa; asimismo, señaló lo siguiente:

- i. Su personal no autorizó en ningún momento a que se le grabara y menos aun para que la grabación fuera reproducida; en tal sentido, el medio probatorio presentado por la denunciante (grabación de celular) constituía una prueba ilícita, que no debía ser admitida por la Sala;
- ii. el audio fue convenientemente grabado por la denunciante, generando una situación para hacer abuso de su derecho a usar el libro de reclamaciones;
- iii. dicho audio no probaba que retrasaron la entrega del libro de reclamaciones, pues las afirmaciones realizadas por la denunciante respecto a que llevaba media hora esperando eran un mero dicho suyo;
- iv. el audio contenía pausas que hacían dudar si el mismo podía haber sido editado;
- v. la conducta de la denunciante se apartaba de la buena fe y no actuaba conforme a los valores que debían caracterizar a un funcionario público;
- vi. la multa de 1 UIT impuesta resultaba desproporcional, no siendo aplicable el criterio del beneficio ilícito; y,
- vii. solicitó que se oficie a la SUNAT los actuados de procedimiento a fin de que se inicie un procedimiento sancionador a la denunciante.

ANÁLISIS

Sobre el deber de idoneidad

- 6. El artículo 19° del Código² establece la responsabilidad de los proveedores por la idoneidad y calidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado. En aplicación de esta norma, los proveedores tienen el deber de brindar los productos y servicios ofrecidos en las condiciones acordadas o en las condiciones que resulten previsibles, atendiendo a la naturaleza de los mismos y a la normatividad que rige su prestación.
- 7. El supuesto de responsabilidad en la actuación del proveedor impone a éste la carga procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien ofrecido o servicio brindado en el mercado, sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar la

² 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 el contenido real de los mismos, y por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponde a la competencia del INDECOPI.

CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada

JUAN JOSÉ PRINCIPE DIESTRA
Certificación de copias
Ejecutivo 2
Archivo Central - INDECOPI



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOP

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

RESOLUCIÓN 3603 -2015/SPC-INDECOP

EXPEDIENTE 061-2014/CPC-INDECOP-ICA

existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad. Así, una vez que el consumidor haya acreditado el defecto, corresponderá al proveedor acreditar que éste no le es imputable.

8. En el presente caso, la señora [REDACTED] denunció a [REDACTED] señalando que su personal le brindó un trato hostil e inadecuado tras no haber sido posible realizar el pago del servicio a través de su tarjeta de débito por un problema en el sistema. La denunciante señaló al respecto que retuvieron su tarjeta de débito y su DNI, la insultaron, calificándola de manera negativa frente a otros consumidores y acudieron a su centro de trabajo con la finalidad de tomar represalias en su contra.
9. Por su parte, la denunciada negó los hechos narrados por la señora [REDACTED] y señaló que fue esta quien tuvo una actitud prepotente hacia su personal; asimismo, en su apelación cuestionó la validez de la grabación presentada por la denunciante, señalando que la misma constituía una prueba ilícita, por vulnerar derechos fundamentales.
10. Respecto al cuestionamiento de la validez de la grabación presentada por la denunciante, en la doctrina se señala que *"es prueba ilícita la que se obtiene violando los derechos fundamentales de las personas. La violación se puede haber causado para lograr la fuente de prueba o el medio probatorio"*, pues la prueba es un elemento esencial en todo proceso dado que, por un lado, es la demostración legal de la verdad de un hecho y, por otro, es la mayor garantía contra la arbitrariedad de las decisiones judiciales⁴. Así, la prueba cumple una función trascendental pues debe producir certeza y convicción al juzgador, el cual podrá reconstruir los hechos sobre la base de la misma y subsumir dichos hechos en la norma general o abstracta prevista por el legislador. Los medios de prueba son los vehículos o instrumentos utilizados para llevar al Juez al conocimiento de los hechos⁵.
11. Respecto del tema de la prueba ilícita o prueba prohibida, en el Pleno Jurisdiccional Nacional de la Vocales Nacionales de la República del 11 de diciembre de 2004, se consideró como tal a la prueba que ha sido originalmente obtenida mediante la violación de derechos constitucionales, así como también a la prueba que se deriva de ella. En el primer caso opera la "regla de exclusión" y en el segundo caso, la doctrina de los frutos del

PARRA QUIJANO, Jairo, Pruebas Ilícitas. En: *Ius Et Veritas*, N° 14, Año VIII. Lima, 1997, p., 37.

⁴ SAN MARTIN CASTRO, César, Algunos aspectos de la prueba en el nuevo proceso penal: una interpretación acusatoria, En: *Revista del Foro*, Lima, pp. 13-23.

⁵ BUSTAMANTE ALARCON, Reynaldo, El derecho fundamental a probar y su contenido esencial, En: *Ius Et Veritas*, N° 14, Año VIII. Lima, 1997, pág., 171.

5/15

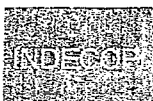
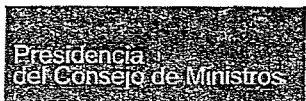
INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Calle De la Prosa 104, San Dorja, Lima 41 - Perú / Telf.: 224 7800
e-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOP
CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual
al documento que obra en el expediente original que he
tenido a mi disposición.

30 OCT 2017

JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA
Certificación de copias
Ejecutivo 2
Archivo Central - INDECOP



árbol envenenado. En ambos casos, el mensaje central era que la prueba obtenida con violación a derechos constitucionales carecía de valor probatorio, por lo que se prohibía su valoración. Sin embargo, se precisó que esta regla, absoluta al inicio, actualmente reconoce una serie de excepciones que deben ser valoradas en cada caso concreto, una de ellas, la teoría del riesgo, la cual involucra lo siguiente:

"la Teoría del Riesgo, es una excepción aplicable a casos como confesiones extrajudiciales e intromisiones domiciliarias y sus derivaciones, logrados por medio de cámaras y micrófonos ocultos, escuchas telefónicas y grabación de conversaciones sin autorización judicial, informantes, infiltrados, delatores, etc. Su justificación reside en el riesgo a la delación que voluntariamente asume toda persona que ante otra hace revelaciones sobre un delito o realiza actividades relacionadas con éste. Si el propio individuo no cuida sus garantías, no pretende que lo haga un Juez. Se admite la validez de la cámara oculta, cuando uno de los interlocutores lo consiente, pues su posterior testimonio es válido. Similar posición se da en el caso que uno de los interlocutores por el teléfono grabe la conversación, o, sea origen o destinatario de una carta o comunicación privada. (...)"

12. En esa línea, el Tribunal Constitucional ha tenido ocasión de pronunciarse sobre la presunta ilegalidad de la grabación de una conversación privada, señalando que la prueba ilícita es aquella en cuya obtención o actuación se lesionan derechos fundamentales o se viola la legalidad procesal. Posteriormente, el mismo Tribunal precisó que un medio probatorio obtenido con vulneración de algún derecho fundamental será excluido en cualquier clase de procedimiento o proceso para decidir la situación jurídica de una persona⁶.
13. Asimismo, la doctrina también señala, con relación a las grabaciones realizadas en reuniones por una de las partes, que éstas tienen plena validez, "sin perjuicio del valor probatorio, discusión cuyo examen en profundidad es distinto al de su validez"⁷. Lo que indica que una vez acreditada la legalidad de la prueba aportada al procedimiento, se deberá evaluar si sustenta de manera concluyente la denuncia efectuada.
14. Cabe señalar que el medio probatorio cuestionado se trata de una grabación (de voz) de una conversación entablada entre la denunciante y los trabajadores de la denunciada, es decir, no se trata de una interceptación

⁶ Fundamento 3 de la sentencia del 15 de septiembre de 2003 recaída en el Expediente N° 2053-2003-HC/TC.

⁷ Fundamento 15 de la sentencia del 27 de octubre de 2010 recaída en el Expediente N° 655-2010-PHC/TC.

⁸ FALCON, Enrique M., Tratado de la Prueba. Editorial Astrea. Buenos Aires, 2003. Ej. 0002 del 745-1893

6/15

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

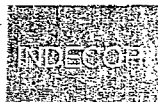
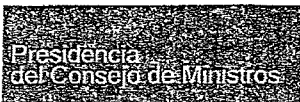
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú / Telf.: 224 7800

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

CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista.

30 OCT. 2015

JUAN JOSÉ PRINCÍPE DIESTRA
Certificación de copias
Ejecutivo 2
Archive Central - INDECOP



telefónica realizada ilícitamente por terceros, ni tampoco se trata de declaraciones obtenidas a través de violencia moral o física, tortura o tratos humillantes o denigrantes, por lo que este Colegiado considera que el medio de prueba obtenido por la denunciante no vulnera el contenido esencial de los derechos fundamentales en la medida no se encuentra en un supuesto de prueba prohibida, teniendo en cuenta, además, que dicha grabación no fue objeto de divulgación pública, sino sólo fue puesta en conocimiento de la autoridad administrativa, siendo que dicho medio probatorio permite sustentar la posible responsabilidad del proveedor respecto del hecho materia de denuncia.

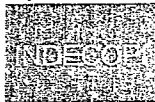
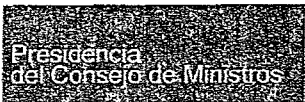
15. Por lo tanto, tal como se ha señalado en anteriores pronunciamientos, este Colegiado considera que la grabación de audio proporcionada por la señora Pisconte no se encuentra en un supuesto de prueba ilícita o prohibida, por lo que corresponde valorarla.
16. Conforme a lo señalado por la denunciante, el trato inadecuado por parte del personal de la denunciada se debió a que no pudo realizar el pago de su consumo con su tarjeta de débito (lo que ocurrió por un problema de red). Cabe señalar que en el presente caso la denunciada ha reconocido que la señora ~~Pisconte~~ tuvo la intención de realizar el pago de su consumo con su tarjeta de débito, siendo que previamente consultó si contaban con el referido servicio (pago con tarjeta Visa) recibiendo una respuesta afirmativa de su personal; asimismo, la denunciada reconoció que la imposibilidad de efectuar el pago se debió a un problema de conexión a la red, descartándose con ello que se haya tratado de un hecho imputable a la denunciante, como por ejemplo que no contara con fondos suficientes en su cuenta para efectuar el pago.
17. Resulta importante realizar dicha precisión a efectos de juzgar la conducta que mostró el personal de la denunciada ante la situación suscitada, pues debe partirse de considerar que si la denunciante se vio imposibilitada de realizar el pago de su consumo fue por una causa no imputable a ella.
18. Al respecto, luego de haber escuchado el contenido de la grabación realizada ¹⁰ por la denunciante, esta Sala considera pertinente citar los siguientes extractos:

Audio 1:
 (...)

⁹ Ver la Resolución 2886-2010/SC2-INDECOPI del 27 de diciembre de 2010, Resolución 2136-2013/SC2-INDECOPI del 8 de agosto de 2013, Resolución 1953-2014/SPC-INDECOPI del 18 de junio de 2014, Resolución 2 del Archivo Central del INDECOPI.

¹⁰ En foja 12 del expediente.

CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada



denunciante: no, yo le voy a pagar ahorita, pero yo lo que quiero es el libro de reclamaciones (...)

trabajadora (cajera): **discúlpame si de repente te falté el respeto, escúchame, ¿me puedes escuchar?**

denunciante: no tengo tiempo, discúlpeme señora, pero yo ya no tengo tiempo para hablar con la señora, yo solo quiero el libro de reclamaciones, por favor.

Audio 2:

"denunciante: señora disculpe, tengo que retirarme, ¿me van a poder dar el libro de reclamaciones o no me van a poder dar el libro de reclamaciones?"

trabajadora: sí señorita, pero es por una mala atención, lo que le digo es que es problema de pago.

denunciante: no, yo le voy a pagar a la señorita, no puedo estar acá, hace quince minutos que tengo que regresar a mi centro de labores (...)

gerente (vía telefónica): acá no tiene por qué estarse utilizando la herramienta de libro de reclamaciones ni nada por el estilo, traigan un policía para que haga una constatación de lo que está pasando, se le retiene su tarjeta y su DNI. (...)"

19. De las transcripciones realizadas precedentemente, se puede advertir que ante la solicitud de la denunciante de que se le entregara el libro de reclamaciones, la cajera (quien de acuerdo a lo señalado por la señora [REDACTED] habría sido quien utilizó palabras inadecuadas con ella) se acercó a pedir disculpas a la denunciante. Ello, si bien no constituye una prueba directa de que haya insultado o calificado negativamente a la denunciante, si constituye un indicio de una conducta inadecuada hacia la señora Pisconte./
20. De otro lado, se puede apreciar que ante la situación presentada, al comunicarse el personal que se encontraba en el establecimiento con el gerente y explicarle lo ocurrido, este dispuso que trajeran a la policía y retuvieran los documentos personales de la denunciante, lo cual constituye un trato inadecuado hacia esta, considerando que la imposibilidad de realizar el pago no fue por una causa imputable a ella.
21. En efecto, no resultaba razonable que ante lo ocurrido se dispusiera la presencia de la policía y la retención de documentos personales de la denunciante, pues siendo que fue debido a que el sistema de pago con tarjeta del establecimiento no se encontraba operativo, el personal debió mostrar otra actitud frente a la denunciante, trató de manera amable,

CERTIFICA:

Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he

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

Calle De la Prosa 164, San Borja, Lima 41 - Perú / Telf.: 224 7800
e-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

30 OCT 2017

JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA
Certificación de copias
Ejecutivo 2
Archivo Central - INDECOPI



alternativas para que pudiera realizar el pago, lo que no ocurrió en el presente caso, conforme puede apreciarse de la grabación presentada.

- 22. Por tanto, siendo que ha quedado acreditado que personal de la denunciada brindó un trato inadecuado a la señora [redacted], corresponde revocar la resolución apelada, que declaró infundada la denuncia, en el presente extremo; y, reformándola, se declara fundada.

Sobre la obligación de poner a disposición de los consumidores el libro de reclamaciones

- 23. El artículo 150° del Código establece que los establecimientos comerciales deben contar con un libro de reclamaciones, en forma física o virtual. El Reglamento establece las condiciones, los supuestos y las demás especificaciones para el cumplimiento de la obligación señalada en el presente artículo.
- 24. Por su parte, el artículo 152° del Código regula la facultad de los consumidores de exigir la entrega del libro de reclamaciones para formular su queja o reclamo respecto de los productos o servicios ofertados por los proveedores.
- 25. En el presente caso, la señora [redacted] señaló que solicitó al personal de la denunciada que le proporcionara el libro de reclamaciones para formular una queja por la atención que se le habría brindado en su establecimiento comercial, sin embargo, éste le fue negado.
- 26. La denunciada negó haber impedido a la denunciante el acceso al libro de reclamaciones; sin embargo, en la grabación presentada por la señora [redacted] se aprecia que este no fue entregado de manera inmediata, conforme puede apreciarse a continuación:

Audio 2:

(...) denunciante: (...) necesito el libro porque estoy con la hora, eso es irrevocable.

(...)

11 LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 152°.- Entrega del libro de reclamaciones. Los consumidores pueden exigir la entrega del libro de reclamaciones para formular su queja o reclamo respecto de los productos o servicios ofertados. Los establecimientos comerciales tienen la obligación de remitir al Indecopi la documentación correspondiente al libro de reclamaciones cuando éste le sea requerido. En los procedimientos sancionadores, el proveedor denunciado debe remitir la copia de la queja o reclamo correspondiente junto con sus descargos.

9/15

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI CERTIFICA:

Que la presente copia es exactamente igual al documento original que he registrado y confrontada

30 OCT 2017

JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA Certificación de copias Ejecutivo 2 Archivo Central - INDECOPI



trabajadora: regrese con calma por favor ya yo le voy a esperar acá, yo me voy a comunicar con el gerente porque esto no depende de mí, ¿me entiende?

denunciante: ¿no me va a dar el libro?

trabajadora: si le voy a dar el libro, por eso le estoy diciendo, pero venga con paciencia.

(...)

denunciante: señora disculpe, tengo que retirarme, ¿me van a poder dar el libro de reclamaciones o no me van a poder dar el libro de reclamaciones?

trabajadora: sí señorita, pero es por una mala atención, lo que le digo es que es problema de pago.

denunciante: no, yo le voy a pagar a la señorita, no puedo estar acá, hace quince minutos que tengo que regresar a mi centro de labores (...)

gerente (vía telefónica): acá no tiene por qué estarse utilizando la herramienta de libro de reclamaciones ni nada por el estilo, traigan un policía para que haga una constatación de lo que está pasando, se le retiene su tarjeta y su DNI.

(...)"

27. Conforme puede apreciarse, si bien la trabajadora no señaló enfáticamente que no entregaría el libro de reclamaciones, no lo puso a disposición de la denunciante en cuanto fue solicitado por esta, señalándole que primero acudiera a retirar el dinero para pagar la cuenta y que cuando retornara se lo daría; asimismo, le señaló que ello debía ser primero consultado con el gerente.
28. Adicionalmente, se advierte que si bien finalmente el libro de reclamaciones fue entregado a la denunciante, ello sucedió luego de que esta conversara directamente con el gerente, quien inicialmente indicó que no tenía por qué utilizarse el libro de reclamaciones.
29. Conforme a lo señalado, se encuentra acreditado que el libro de reclamaciones no fue puesto a disposición de la denunciante de manera inmediata, por lo que corresponde confirmar la resolución apelada que declaró fundada la denuncia en el presente extremo.

Graduación de la sanción

10/15



30. Considerando que la Sala ha determinado que el extremo de la denuncia referido a que personal de la denunciada brindó un trato inadecuado a la denunciante es fundado, corresponde graduar la sanción que corresponde imponer por dicha infracción.
31. El artículo 112° del Código establece los criterios para determinar la sanción aplicable al infractor de las normas de protección al consumidor tales como el beneficio ilícito esperado por la realización de la infracción y los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado, la naturaleza del perjuicio causado, la conducta del infractor a lo largo del procedimiento, la reincidencia o incumplimiento reiterado y, otros criterios que considere adoptar la Comisión¹²

¹² LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.- Artículo 112°.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas. Al graduar la sanción, el Indecopi pueda tener en consideración los siguientes criterios:

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

Se consideran circunstancias agravantes especiales, las siguientes

1. La reincidencia o incumplimiento reiterado, según sea el caso,
2. La conducta del infractor a lo largo del procedimiento que contravenga el principio de conducta procedimental;
3. Cuando la conducta infractora haya puesto en riesgo u ocasionado daño a la salud, la vida o la seguridad del consumidor según sea el caso;
4. Cuando el proveedor, teniendo conocimiento de la conducta infractora, deja de adoptar las medidas necesarias para evitar o mitigar sus consecuencias;
5. Cuando la conducta infractora haya afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores;
6. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas, dependiendo de cada caso en particular.

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

1. La subsanación voluntaria por parte del proveedor del acto u omisión imputado como presunta infracción administrativa, con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos;
2. La presentación por el proveedor de una propuesta conciliatoria que coincida con la medida correctiva ordenada por el Indecopi;
3. Cuando el proveedor acredite haber concluido con la conducta ilegal tan pronto tuvo conocimiento de la misma y haber iniciado las acciones necesarias para remediar los efectos adversos de la misma.
4. Cuando el proveedor acredite que cuenta con un programa efectivo para el cumplimiento de la regulación contenida en el presente Código, para lo cual se toma en cuenta lo siguiente:
 - a. El involucramiento y respaldo de parte de los principales directivos de la empresa a dicho programa;
 - b. Que el programa cuenta con una política y procedimientos destinados al cumplimiento de las estipulaciones contenidas en el Código;
 - c. Que existan mecanismos internos para el entrenamiento y educación de su personal en el cumplimiento del Código;
 - d. Que el programa cuenta con mecanismos para su monitoreo, auditoría y para el reporte de eventuales incumplimientos;
 - e. Que cuenta con mecanismos para disciplinar internamente los eventuales incumplimientos al Código;
 - f. Que los eventuales incumplimientos son aislados y no obedecen a una conducta reiterada.
5. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas, dependiendo de cada caso particular.

El presente documento se encuentra en el Archivo Central de INDECOPI
 CERTIFICA:
 Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada

15 JUN 2015

JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA
 Certificación de copias
 Ejecutivo 2
 Archivo Central - INDECOPI



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

RESOLUCIÓN 3603 -2015/SPG-INDECOPI

EXPEDIENTE 061-2014/CPC-INDECOPI-ICA

32. Las sanciones de tipo administrativo tienen por objeto disuadir o desincentivar la comisión de infracciones por parte de los administrados. Sin embargo, a efectos de graduar la sanción a imponer, la Ley del Procedimiento Administrativo General recoge dentro de los principios de la potestad sancionadora el de razonabilidad¹³ según el cual las sanciones a ser aplicadas deberán ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción.
33. En el presente caso, la conducta verificada en la denunciada consistió en haber brindado un trato inadecuado a la señora [REDACTED] pese a que la situación que originó tal conducta (la imposibilidad de realizar el pago del servicio a través de su tarjeta de débito) se suscitó por causas no imputables a la denunciante.
34. Dicha conducta de la denunciada ocasionó un daño a la consumidora, consistente en el malestar e incomodidad por el trato inadecuado que recibió. Asimismo, se advierte la existencia de un beneficio ilícito en la denunciada, traducido en el ahorro que le significó no capacitar adecuadamente a sus trabajadores para que la atención a sus clientes se realice de manera idónea.
35. Cabe señalar, que conductas como la verificada ocasionan un daño al mercado, puesto que generan desconfianza en los consumidores sobre la adecuada atención por parte del personal de los proveedores, por lo cual resulta necesario desincentivar este tipo de conductas.
36. En atención a lo señalado, esta Sala considera que la sanción que corresponde imponer a Brasas y Parrillas por el trato inadecuado brindado a la denunciante, es una multa de 3 UIT.
37. De otro lado, la Sala ha confirmado la resolución recurrida, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta contra [REDACTED], por no

¹³ LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.- Artículo 230°.- Principios de la potestad sancionadora administrativa. La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:

(...)

3. Razonabilidad.- Las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción. Sin embargo, las sanciones a ser aplicadas deberán ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, debiendo observar los siguientes criterios que en orden de prelación se señalan a efectos de su graduación:

- La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido;
- El perjuicio económico causado;
- La repetición y/o continuidad en la comisión de la infracción;
- Las circunstancias de la comisión de la infracción;
- El beneficio ilegalmente obtenido; y
- La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI

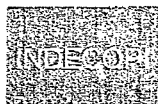
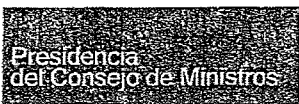
CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada

12/15

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

JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA
Certificación de copias
Ejecutivo 2
Archivo Central - INDECOPI



haber entregado al denunciante el libro de reclamaciones de manera inmediata, conducta que fue sancionada con una multa de 1 UIT.

38. La señora [REDACTED] cuestionó la sanción impuesta a la denunciada, señalando que la misma eran insuficiente. No obstante, dicho extremo de la impugnación de la denunciante deviene en improcedente, en la medida que las sanciones se determinan de manera discrecional por la Administración de acuerdo con la evaluación que la misma realice de los actuados del procedimiento y, por ende, la denunciante carece de legitimidad para cuestionar dicho extremo, conforme a lo señalado en reiterada jurisprudencia por la Sala.
39. Por otro lado, la denunciada apeló la sanción impuesta por la Comisión, señalando que la misma resultaba excesivas y desproporcionada. En tanto, dicha administrada es el sujeto en el que recaen las sanciones impuestas, sí cuenta con legitimidad para cuestionar dicho extremo, de allí que corresponde analizar sus argumentos esgrimidos sobre el particular.
40. Respecto a la conducta verificada en la denunciada, consistente en no haber entregado a la denunciante el libro de reclamaciones de manera inmediata, se aprecia que la Comisión graduó adecuadamente la sanción, aplicando los criterios establecidos en el artículo 112° del Código.
41. En su apelación, [REDACTED] señaló que no correspondía utilizar el criterio del beneficio ilícito en el presente caso; sin embargo, se aprecia que la Comisión no aplicó el criterio cuestionado por la denunciada. Asimismo, esta Sala coincide con el análisis realizado respecto a que la negativa a la entrega inmediata del libro de reclamaciones, afectó a la consumidora al haberle dificultado el acceso al instrumento previsto legalmente para que dejara constancia de su reclamo.
42. En atención a ello, este Colegiado considera que la multa de 1 UIT impuesta por la falta de entrega del libro de reclamaciones de manera inmediata, resulta proporcional a dicha conducta infractora, correspondiendo confirmarla.

Sobre la medida correctiva ordenada y la condena al pago de las costas y costos del procedimiento

43. En el presente caso, la Comisión denegó la medida correctiva solicitada por la denunciante consistente en el cierre del local de la denunciada, lo cual fue cuestionado por esta; sin embargo, esta Sala considera que ninguna de las infracciones verificadas amerita la medida correctiva solicitada; por lo cual, corresponde confirmar la decisión de la Comisión en dicho extremo.

13/15

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

Calle De la Fresa 104, San Borja, Lima 41 - Perú / Telf.: 224 7800

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

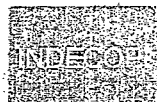
El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI
CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual
al documento que obra en el expediente original que he

30 OCT 2015

JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA
Certificación de copias
Ejecutivo 2
Archivo Central - INDECOPI



PERU

Presidencia
del Consejo de MinistrosTRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 3603 -2015/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 061-2014/CPC-INDECOPI-ICA

44. De otro lado, considerando que [REDACTED] no ha fundamentado su apelación respecto de la medida correctiva ordenada por la Comisión, así como de la condena al pago de las costas y costos del procedimiento, más allá de alegar que no cometió infracción alguna -lo cual ha sido desvirtuado precedentemente-, este Colegiado asume como propias las consideraciones de la recurrida sobre dichos extremos en virtud de la facultad establecida en el artículo 6° de la Ley del Procedimiento Administrativo General¹⁴, por lo que corresponde confirmarlos.

RESUELVE:

PRIMERO: Revocar la Resolución 058-2015/INDECOPI-ICA del 20 de marzo de 2015, emitida por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Ica, que declaró infundada la denuncia interpuesta por la señora [REDACTED] contra [REDACTED] por presunta infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, reformándola, declarar fundada la denuncia en dicho extremo, toda vez que ha quedado acreditado que personal de la denunciada brindó un trato inadecuado a la denunciante.

SEGUNDO: Confirmar la Resolución 058-2015/INDECOPI-ICA que declaró fundada la denuncia por infracción del artículo 152° del Código de Protección y Defensa del Consumidor; toda vez que ha quedado acreditado que personal de la denunciada se negó a entregar de manera inmediata a la denunciante el libro de reclamaciones.

TERCERO: Sancionar a [REDACTED] con una multa de 3 UIT por haber brindado un trato inadecuado a la denunciante.

CUARTO: Confirmar la Resolución 058-2015/INDECOPI-ICA, en el extremo que sancionó a [REDACTED] con una multa de 4 UIT por no haber entregado al denunciante el libro de reclamaciones de manera inmediata.

QUINTO: Confirmar la Resolución 058-2015/INDECOPI-ICA en el extremo que ordenó como medida correctiva que de manera inmediata a [REDACTED] que se abstenga de negar la entrega del libro de reclamaciones a los usuarios que lo soliciten.

¹⁴ LEY 27444. DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 6°.- Motivación del Acto Administrativo.-

(...)

6.2 Pueda motivarse mediante declaración de conformidad con los fundamentos y conclusiones de anteriores dictámenes, decisiones o informes obrantes en el expediente, a condición de que los mismos identifiquen de modo certero, y que por esta situación constituyan parte integrante del respectivo acto. (al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada)

14/15

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

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI
CERTIFICA
Que la presente copia es exactamente igual
JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA
Ejecutivo 2
Archivo Central - INDECOPI



PERU

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

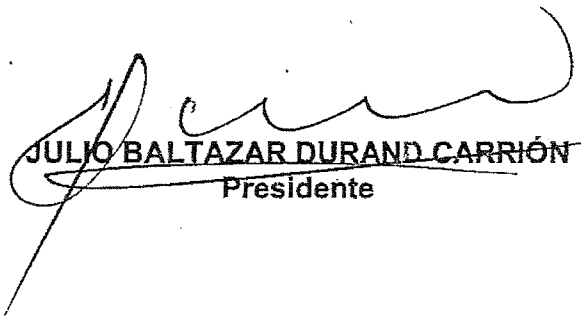
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 3603 -2015/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 061-2014/CPC-INDECOPI-ICA

SEXTO: Confirmar la Resolución 058-2015/INDECOPI-ICA en el extremo que ordenó a [REDACTED] el pago de las costas y costos del procedimiento.

Con la intervención de los señores vocales Julio Baltazar Durand Carrión, Alejandro José Rospigliosi Vega, Ana Asunción Ampuero Miranda, Paola Liliana Lobatón Fuchs y Javier Francisco Zúñiga Quevedo.

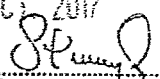

JULIO BALTAZAR DURAND CARRIÓN
Presidente

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI
CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada

15/15

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

30 JUL 2015


JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA
Certificación de copias
Ejecutivo 2
Archivo Central - INDECOPI