



FACULTAD DE DERECHO

**INFORME JURÍDICO DE EXPEDIENTE
ADMINISTRATIVO N° 061-2016/CPC-INDECOPI-ICA**

**PRESENTADA POR
MERIAL CABANILLAS IRRIBARREN**

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

LIMA – PERÚ

2021



CC BY-NC-ND

Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRES

FACULTAD DE
DERECHO

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

INFORME JURÍDICO SOBRE EXPEDIENTE N° 061-2016/CPC-INDECOPI-ICA

MATERIA : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

ENTIDAD : INDECOPI

DENUNCIANTE : A.C.D.V.

DENUNCIADO : T.Y.C.S.B.D. S.A.C

BACHILLER : MERIAL CABANILLAS IRRIBARREN

CÓDIGO : 2012140630

LIMA – PERÚ

2021

En el Informe Jurídico se analiza un procedimiento administrativo ante la Comisión de Protección al Consumidor de la Oficina Regional de Indecopi - Sede Ica. La denuncia fue presentada por la Asociación de iniciales D.V. contra la empresa de iniciales T.Y.C.S.B.D. S.A.C., por la presunta infracción al artículo 5°, numeral 5.1, y el artículo 151° del Código de Protección y Defensa al Consumidor. El denunciante afirma que la denunciada no había colocado el aviso del libro de reclamaciones en un lugar visible y por no haber implementado en sus mostradores de su establecimiento los precios de cada uno de los productos que se exhiben, así como la no implementación de un listado de precios de fácil acceso para los consumidores sobre los precios de cada producto ofrecido, atentando de esta forma contra el deber de información de los consumidores. En el procedimiento se analizó si efectivamente el establecimiento de la empresa de iniciales T.Y.C.S.B.D. S.A.C. estaba cometiendo las infracciones señaladas y para ello se evalúa los medios probatorios presentados que le permita tener la convicción de la comisión de la infracción. La Comisión de Protección al Consumidor de la Oficina Regional de Indecopi - Sede Ica declaró fundada la denuncia con respecto a la infracción de no contar con una lista de precio de fácil acceso, infundada respecto a los precios exhibidos en los stands de los productos, porque no se acredita que se cometió dicha infracción y fundada respecto al aviso del libro de reclamaciones. La Sala Especializada de Protección al Consumidor confirma la resolución expedida por la Comisión; sin embargo, posterior a ello la denunciada solicita la nulidad del acto administrativo porque no se le había notificado ninguna resolución posterior a lo resuelto por la Comisión privándola de su derecho a la defensa y al debido procedimiento, la Sala declara la nulidad del acto administrativo, posteriormente la denunciada apela lo resuelto por la Comisión, la Sala ordena revocar lo resuelto por la Comisión en los extremos que se declaró fundada por la infracción del artículo 5° y 151° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, y confirma lo declarado infundado en cuanto al artículo 5° sobre los precios exhibidos en los productos de los Stand. Por lo que se precisa que los medios de prueba no eran concretos ni fehacientes para determinar la responsabilidad administrativa, tomando en consideración la calidad y nitidez, por lo que la Sala concluye que no se logra demostrar que se haya cometido las infracciones.

ÍNDICE

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

1.1	Denuncia.....	5
1.2	Admisión de la denuncia.....	6
1.3	Descargos.....	6
1.4	Solicitud de uso de la palabra.....	7
1.5	Resolución de la Comisión de la Oficina Regional de INDECOPI de Ica.....	7
1.6	Recurso de apelación.....	8
1.7	Resolución de la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual.....	9
1.8	Solicitud sobre nulidad de acto administrativo.....	9
1.9	Resolución de la Sala Especializada en Protección al Consumidor respecto a la solicitud de nulidad.....	10
1.10	Recurso de apelación interpuesto por T.Y.C.S.B.D. S.A.C.....	10
1.11	Resolución Final de la Sala Especializada en Protección al Consumidor.....	11

II. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS DEL EXPEDIENTE

2.1.	Determinar si se ha cometido infracción al artículo 5° numeral 5.1 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.....	12
2.2.	Determinar si se ha cometido infracción al artículo 151° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.....	13
2.3.	Determinar si correspondía declarar nulo el acto administrativo emitido por La administración.....	13
2.4.	Determinar si el camino procedimental se ha llevado a cabo y conforme al principio del debido procedimiento administrativo.....	14

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

Respecto a las resoluciones emitidas

3.1.	Posición respecto a la resolución emitida por la Comisión de la Oficina Regional de Indecopi Ica.....	14
3.2.	Posición respecto a las resoluciones emitidas por la Sala Especializada de Protección al Consumidor.....	17

Respecto a los principales problemas jurídicos identificados

3.3.	Determinar si se ha cometido infracción al artículo 5° numeral 5.1 del	
------	--	--

Código de Protección y Defensa del Consumidor.....	20
3.4. Determinar si se ha cometido infracción al artículo 151° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.....	24
3.5. Determinar si correspondía declarar nulo el acto administrativo emitido por la Comisión.....	26
3.6. Determinar si el camino procedimental se ha llevado a cabo y conforme al principio del debido procedimiento administrativo.....	30
IV. CONCLUSIONES.....	33
V. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	35
VI. ANEXOS.....	37

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

1.1 Denuncia

Con fecha 12 de abril del 2016, la Asociación de iniciales D.V. (en adelante "la Asociación"), interponen una denuncia contra la empresa de iniciales T.Y.C.S.B.D. S.A.C. por no haber colocado el aviso del libro de reclamaciones en un lugar visible y por no haber implementado en sus mostradores propio de su establecimiento los precios de cada uno de los productos que se exhiben, así como la no implementación de un listado de fácil acceso para los consumidores de los precios de cada producto ofrecido. La denuncia tuvo como pretensión la reversión de las conductas infractoras, la sanción con una multa a criterio de la administración, el pago de costos y costas del procedimiento y el otorgamiento de un porcentaje de la multa a favor del denunciante por convenio con INDECOPI, ello en base a los siguientes fundamentos:

Fundamentos de hecho

- Señaló que la función de la organización es cautelar los derechos de los consumidores, por lo que también tienen la función de ejercer un control sobre los proveedores de la zona.
- Señaló que con fecha 6 de abril del 2016 un miembro de la organización denunciante realizó una compra en el establecimiento de la denunciada, presenciando que en el lugar no se exhibían los precios de los productos, a su vez solicitó el listado de fácil acceso para los consumidores con los precios de los productos que se ofertan, obteniendo como respuesta que ello se sabía a consulta.
- Manifestó que dentro del establecimiento tampoco se exhibía el aviso del libro de reclamaciones, por lo que efectuó dos fotografías del hecho, como medios de prueba para la denuncia correspondiente.
- Así mismo solicitó que se realice una inspección en el establecimiento de la denunciada, con la finalidad de verificar los hechos alegados.

Fundamentos de derecho

- Artículos 5° y 151° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Medios probatorios

- Boleta de consumo
- CD con contenido video gráfico
- Fotografías

1.2 Admisión de la denuncia

Con fecha 21 de abril del 2016 la Secretaria Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor emite resolución sobre la denuncia formulada resolviendo desestimar la solicitud formulada en cuanto a la visita inspectiva y admite a trámite la denuncia efectuada por presunta infracción de: (i) que el establecimiento no contaría con una lista de precios de fácil acceso a los consumidores (presunta infracción al artículo 5°, numeral 5.1 del Código de Protección y Defensa del consumidor), (ii) en el establecimiento no se consignarían los precios de los productos en los espacios destinados para su exhibición (presunta infracción al artículo 5°, numeral 5.1 del Código de Protección y Defensa del consumidor), y (iii) el establecimiento no contaría con el aviso que indica la existencia del libro de reclamaciones (presunta infracción al artículo 151° del Código de Protección y Defensa del Consumidor), por lo que se corre traslado de la denuncia a fin de que sea contestada en un plazo no mayor de 5 días, en base a los siguientes fundamentos:

- Se manifestó que, respecto a la solicitud de inspección requerida, los artículos 2 y 26 del Decreto Legislativo 807, especifican que estas diligencias se efectúan a criterio de la Secretaria Técnica y en base a la revisión de la denuncia y medios de pruebas presentados, existen elementos suficientes para el pronunciamiento de la Comisión, por lo que corresponde desestimar en ese extremo la solicitud.
- Se manifestó que, analizada la denuncia presentada, esta contaba con los elementos de admisibilidad reunidos en la norma, por lo que corresponde admitirla a trámite.

1.3 Descargos

Con fecha 2 de mayo del 2016, la empresa de iniciales T.Y.C.S.B.D. S.A.C., contesta la denuncia solicitando que la misma sea declarada infundada en base a los siguientes fundamentos:

Fundamentos de hecho

- Señaló que no estaba de acuerdo con el extremo de la resolución que desestimaba la solicitud de una visita inspectiva, toda vez que la Secretaria Técnica no habría comprendido los alcances del tercer otro dígito de la denuncia presentada.
- Manifestó que, con esta medida INDECOPÍ habría vulnerado el principio del debido procedimiento administrativo y derecho de la defensa, con la agravante siguiente: expresó que el primer medio de prueba de la denunciante, consistente en una boleta de venta, no identifica el nombre de la persona que efectuó la compra en representación de la asociación, ni se menciona el menos un nombre en los fundamentos de la denuncia.

ni se menciona el menos un nombre en los fundamentos de la denuncia. De igual forma manifestó que el segundo medio de prueba consistente en el video no especifica sus características, ni se explican las imágenes, pese a que no se logra demostrar con claridad los puntos 3 y 4 de la denuncia, así como que dichas imágenes no son nítidas y no se corrobora lo que señala la denunciante. Finalmente expresó, como tercer medio probatorio, que las 02 fotografías presentadas no tenían fechador ni indicación de la hora en que fueron tomadas, restando objetividad, además de ser oscuras y desde una distancia y un ángulo que no permite visualizar lo totalidad del stand.

- Argumentó que, en base a todo ello, se estaría ante una intervención carente de calidad por falta de objetividad y explicación tanto del video como de las imágenes. De igual forma señaló que el establecimiento que se denunció no es identificado en la denuncia.

- Manifestó que el establecimiento que se consigna en la boleta presentada como medio de prueba si contaba con lista de precios de fácil acceso, además de que también contaba con precios en los stands y se contaba con el aviso de la existencia de un libro de reclamaciones, toda vez que los dueños del Centro Comercial de iniciales P.S. exigen el cumplimiento de las normas relacionadas al giro del negocio, siendo necesario la programación de la inspección solicitada por la denunciante.

1.4 Solicitud de uso de la palabra

Con fecha 17 de mayo del 2016, la empresa de iniciales T.Y.C.S.B.D. S.A.C., presenta escrito en el cual solicita el uso de la palabra, además de ofrecer 3 fotografías como medios de prueba para acreditar lo afirmado en sus descargos. Así mismo reiteró que se haga efectivo la inspección solicitada por la denunciante en su momento.

1.5 Resolución de la Comisión de la Oficina Regional de INDECOPI de Ica

Con fecha 23 de septiembre del 2016 la Comisión de la Oficina Regional de INDECOPI de Ica emite resolución final en la que resuelve declarar fundada la denuncia presentada por haber incurrido en infracción del artículo 5°, numeral 5.1 en el extremo de que el establecimiento no contaba con una lista de precios de fácil acceso a los consumidores, infundada la denuncia en el extremo de que en el establecimiento no se contaba con precios en los stands infracción señalada en el artículo 5, numeral 5.1, y fundada en el extremo de la infracción al artículo 151° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en no contar con el aviso del libro de reclamaciones.

En base a dichas infracciones, la resolución emitida sanciona a la empresa denunciada con una multa de 1UIT por infracción al artículo 5° numeral 5.1

del Código, por no contar con una lista de precios de fácil acceso a los consumidores y una multa ascendente a 5UIT por infracción al artículo 151° por no exhibir un aviso sobre el libro de reclamaciones. Así mismo en conformidad con el artículo 156° numeral 1 del Código, se otorgó a la Asociación el 6,25% de la multa impuesta.

La resolución se emitió en base a los siguientes fundamentos:

- En cuanto a la solicitud del uso de la palabra, se expresó que en base al artículo 16° del Decreto Legislativo N° 1033 el cual señala que queda a criterio de la administración la actuación del informe oral, en el presente caso se contaban con todos los elementos de juicio necesarios para resolver la controversia, además de que el denunciado no habría referido la necesidad de presentar ante la Comisión nuevos elementos de juicio para la resolución del caso, por lo que correspondía denegar el uso de la palabra solicitada.
- En cuanto a la solicitud para la inspección requerida, señaló que los medios probatorios resultaban suficientes para emitir un pronunciamiento en el presente caso, tomando en consideración el artículo 34° del Decreto Legislativo N° 807.
- En cuanto a la lista de precios, argumentó que si bien la empresa denunciada presentó fotografías con fecha 6 de abril donde consignaba dicha lista, en la grabación presentada por el denunciante se aprecia que con fecha 5 de abril del 2016, esta no contaba con una lista de precios. Así mismo se manifestó que si bien se corrigió la conducta al día siguiente, esto no la exime de responsabilidad.
- En cuanto a la obligación de los productos en los espacios destinados para su exhibición, se argumentó que, con relación a los medios probatorios presentados por el denunciante, estos no son suficientes para acreditar la comisión de la infracción denunciada, ya que las fotografías presentadas han sido tomadas desde una distancia que no permite visualizar si los productos contaban con precios, igualmente en cuanto al video.
- En cuanto a la visualización de un aviso sobre libro de reclamaciones, se manifestó que, según el video presentado, grabado con fecha 5 de abril del 2016, se podía apreciar que el establecimiento no contaba con dicho aviso.

1.6 Recurso de apelación

Con fecha 7 de octubre del 2016, la Asociación interpone recurso de apelación contra la resolución emitida por la Comisión en el extremo de haber declarado infundada la denuncia al no haber quedado acreditado que en el establecimiento de la denunciada no se consignaban los precios de los productos en los espacios destinados para su exhibición. El recurso interpuesto expresa los siguientes fundamentos:

Fundamentos de la apelación

- Señaló que, los medios probatorios presentado en la denuncia son contundentes y eficaces, debido a que claramente se visualizó en el segundo 0.23 del CD video, que los productos como canastas y cajas de Chocotejas y tejas no tenían el precio consignado.
- Se manifestó que, debido a ello, se debe efectuar en segunda instancia un nuevo análisis en cuanto a este extremo de la denuncia.

1.7 Resolución de la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual

Con fecha 22 de marzo del 2017, la Sala Especializada en Protección al Consumidor emite resolución final respecto al recurso de apelación interpuesto por el denunciante, en la cual resuelve confirmar la resolución venida en grado en el extremo que declaró infundada la presunta infracción al artículo 5° numeral 5.1 por no quedar acreditado que en las exhibiciones de los productos no se consignaban los precios.

Fundamentos de la resolución

- Manifestó que, si bien se tiene el video presentado como medio probatorio, en dicho video solo se muestra una parte del establecimiento, además de las fotografías que fueron tomadas rápidas y breves, lo que no permite apreciar de forma nítida si los productos contaban con precio.
- En base a ello, argumentó que del video no se apreció la totalidad de productos exhibidos, lo cual no ha quedado totalmente acreditado que los productos exhibidos por el denunciado no cuenten con sus respectivos precios.

1.8 Solicitud sobre nulidad de acto administrativo

Con fecha 21 de junio del 2017, la empresa de iniciales T.Y.C.S.B.D. S.A.C. presenta escrito en el que solicita la nulidad del acto administrativo emitido por la Comisión, en base a los siguientes fundamentos:

Fundamentos

- Se señaló que la Resolución N° 289-2016/INDECOPI-ICA y las posteriores Resoluciones, proveídos y actos administrativos del Exp. 0612016/CPC-INDECOPI-ICA, señalando la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi en Ica, que se negaron a recepcionarlo. Se señala que nunca fue notificada al domicilio señalado por la recurrente en el procedimiento, debido a que al ser este un domicilio legal, siempre hay personas capaces de recibir las resoluciones administrativas sobre el expediente 061-2016.

- Argumentó que, en base a ello, se constituyen nulos todos los actos posteriores, procediendo a declarar la nulidad de estos hasta que haya cumplido con la notificación en la dirección señalada, debido a que la Comisión no notificó debidamente, además de que todas las actas de notificación no guardan relación con los datos y características del domicilio contiguo del administrado.
- Señaló que las actas de visita de notificación consignadas presentan contradicciones en lo que respecta a las características del predio, tanto del administrado como del domicilio contiguo.
- Manifestó que se han vulnerado el derecho al debido proceso y tutela jurisdiccional efectiva, el derecho a la defensa y contradicción, el principio de legalidad y el principio del debido procedimiento.

1.9 Resolución de la Sala Especializada en Protección al Consumidor respecto a la solicitud de nulidad

Con fecha 10 de agosto del 2017, la Sala Especializada en Protección al Consumidor emite resolución sobre la solicitud de nulidad presentada por la parte denunciante, en la cual resolvió declarar la nulidad de la resolución 1213-2017/SPC-INDECOPI del 22 de marzo del 2017 y de todo lo actuado a partir de la notificación de dicha resolución siendo que la Comisión deberá notificar nuevamente conservando la notificación de la resolución final y su respectivo recurso de apelación, en base a los siguientes fundamentos:

- Se argumentó que de la valoración de las cedulas de notificación se desprendió que existe una incongruencia respecto al número de pisos de la empresa de iniciales T.Y.C.S.B.D. S.A.C., siendo que en algunos casos se señala dos pisos y en otros un piso. Así mismo se argumentó que lo mismo sucedió con el color de lugar, señalándose en unas actas el color plomo y otras el color blanco.
- Se expresó que estas incongruencias no permitieron concluir de manera fehaciente que la denuncia fue válidamente notificada, máxime si la misma ha negado haber recepcionado las mismas, dejando en todos los casos la notificación bajo la puerta.

1.10 Recurso de apelación interpuesto por la empresa de iniciales T.Y.C.S.B.D. S.A.C.

Luego de haber declarado la nulidad de la notificación dada por la comisión y haber presentado un escrito donde consigna una nueva dirección, la empresa de iniciales T.Y.C.S.B.D. S.A.C. presenta escrito interponiendo recurso de apelación sobre la resolución de la Comisión, en la cual consigno los siguientes fundamentos:

- Sobre la solicitud de informe oral formulada por la recurrente, se señaló que el abogado defensor si habría sustentado y justificado la necesidad

de la solicitud del uso de la palabra, según consta en el último párrafo del escrito presentado sobre el uso de la palabra.

- Sobre la solicitud de realizar una visita inspectiva, argumentó que no se analizó el primer pedido de esta visita solicitada por parte de la denunciada. Se logra evidenciar que ambas partes denunciante y denunciado consideran necesario la realización de inspecciones e informes orales para el esclarecimiento del caso.
- Sobre la obligación de contar con una lista de precios, se fundamentó que existe subjetividad sobre lo fundamentado por la Comisión, toda vez que, en cuanto al video presentado, no se brindó ningún detalle de la parte de dicho video que acredita la supuesta infracción.
- Afirmó que se pretendió determinar la comisión de una falta administrativa sin que la denunciante haya precisado el momento exacto dentro del video donde se pruebe la infracción. Señaló también que ello se agrava en el fundamento 24 de la resolución, en la cual se reconoce que las fotos ofrecidas no tienen fecha y por ello debe verse el video de manera general, sin especificar que parte del video prueba esta imputación.
- Sobre la obligación de consignar los precios de los productos en los espacios destinados para su exhibición, se manifestó que lo argumentado por INDECOPI en cuanto al punto 31 de la resolución, nunca fue requerida a la denunciante (acreditar a través de medios probatorios), así como se evidenció la falta de responsabilidad del denunciante en cuanto a este hecho, siendo además que se fundamentó en la resolución que las fotografías no acreditaban el hecho alegado, fundamento que debe servir para desestimar las demás pretensiones de la denuncia.
- De la obligación de contar con el aviso sobre el libro de reclamaciones, manifestó que existe subjetividad sobre lo fundamentado por la Comisión, toda vez que, en cuanto al video presentado, no se brindó ningún detalle de la parte de dicho video que acredita la supuesta infracción. Así mismo manifestó que ello se agrava en el fundamento 24 de la resolución, en la cual se reconoce que las fotos ofrecidas no tienen fecha y por ello debe verse el video de manera general, sin especificar que parte del video prueba esta imputación.

1.11 Resolución Final de la Sala Especializada en Protección al Consumidor

Con fecha 30 de mayo del 2018, Sala Especializada en Protección al Consumidor emite resolución final sobre el recurso de apelación interpuesto, declarando revocar la resolución de la Comisión que declara responsable a la empresa denunciada por infracción al artículo 5° del Código de Protección al Consumidor y en su defecto declarar infundada la misma. Declaró confirmar la resolución en el extremo de haber declarado infundada la denuncia por no consignar los precios en los stands y finalmente revocó la

resolución en el extremo de declarar fundada la denuncia por no presentar el aviso de libro de reclamaciones.

La resolución se emitió en base a los siguientes fundamentos:

- Respecto a la solicitud del uso de la palabra reiterado, señaló que es facultad discrecional y no obliga a la autoridad a convocar a informes orales, por lo que no se habría transgredido el principio del debido procedimiento.
- Sobre la lista de precios, se señaló que en estos establecimientos dicha lista solo cumple una función meramente formal, que para el presente caso de acuerdo a las fotografías presentadas se verificó que la totalidad de los productos que comercializaba la empresa denunciada eran puestos de exhibición, motivo por el cual la obligación a la que se encontraba sujeta, se iba a encontrar satisfecha con la implementación de los precios de los productos en los espacios destinados para su exhibición, por ello no resultaba necesario exigir que adicionalmente, se contara con una lista de precios.
- Sobre los precios de los productos, señaló que el video presentado solo muestra una parte del establecimiento de la denunciada, no mostrando la totalidad de los productos exhibidos, igualmente las imágenes no son nítidas, no pudiendo apreciar si los productos contaban con sus respectivos precios.
- Sobre el aviso del libro de reclamaciones, se manifestó que de la revisión del video y de las fotos no se logra visualizar y verificar de manera clara y contundente que el establecimiento incumpliera con contar con el aviso de libro de reclamaciones, pues solo se aprecia una parte de dicho local.

II. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS DEL EXPEDIENTE

Se ha realizado una revisión y análisis de los hechos del expediente y se han identificado aspectos relevantes en los cuales reside la controversia. Dichos aspectos constituyen puntos relevantes para determinar si la denuncia debió ser considerada fundada o infundada. En base a lo señalado, se han podido identificar los siguientes problemas jurídicos:

- Determinar si se ha cometido infracción al artículo 5° numeral 5.1 del Código de Protección y Defensa del Consumidor

Como primer problema jurídico se ha precisado determinar si se ha cometido infracción al artículo 5°, numeral 5.1 del Código de Protección al Consumidor, referidos a la consignación de precios de los productos en los stands y la implementación de la lista de precio de fácil acceso para los consumidores. Este punto forma parte de la pretensión de la denuncia y es alegado por la Asociación en la siguiente premisa:

- ❖ Con fecha 06 de abril del 2016 en horas de la mañana un miembro de nuestra organización (...) específicamente adquirió una chocoteja de pecana y es por la compra de esta, en la que se percata que en los mostradores del establecimiento no se exhibían los precios de los productos comestibles (...)

Tal como se puede apreciar en la premisa, la denunciante cuestiona que, al comprar un producto de la empresa denunciada, los mostradores no tenían consignados los precios y que tampoco le dieron la lista de fácil acceso para los consumidores. En contravención a dichos argumentos, la empresa denunciada señaló en sus descargos que el establecimiento si contaba con los precios en las exhibiciones de los productos.

En ese sentido, siendo una pretensión en la que se sustenta la denuncia, y al ser un hecho rebatido por la empresa denunciada, se hace imperante determinar este problema en virtud de estimar la responsabilidad de la empresa denunciada.

- Determinar si se ha cometido infracción al artículo 151° del Código de Protección y Defensa del Consumidor

En segundo lugar, se ha tomado como problema jurídico identificado determinar si se ha cometido infracción al artículo 151° del Código, esto es determinar si se había consignado el aviso sobre el libro de reclamaciones en el establecimiento. Los argumentos del denunciante especifican que la denunciada no habría consignado un aviso en la cual sea notorio la existencia de un libro de reclamaciones, para lo cual expone medios de prueba consistente en fotos y un video.

No obstante, en los descargos, la empresa denunciada señala que, si habría un aviso sobre el libro de reclamaciones, presentando como medio de prueba una fotografía donde se puede apreciar dicho aviso. Sin embargo, debe ser materia de análisis si el hecho es verdadero o falso, siendo necesario en este punto efectuar un análisis sobre los medios probatorios presentados en el procedimiento, pues en base a ellos se podrá determinar si lo afirmado por el denunciante está suficientemente acreditado o si por el contrario no resulta suficiente atribuir responsabilidad.

- Determinar si correspondía declarar nulo el acto administrativo emitido por la administración

En tercer lugar, se ha tomado como un punto esencial e identificado como un problema jurídico importante, determinar si correspondía declarar la nulidad de la resolución emitida por la Comisión, toda vez que luego de haberse emitido la resolución por el Tribunal, se presentó un escrito por parte de la empresa denunciada solicitando la nulidad de la resolución de primera instancia, toda vez que no se le habría notificado adecuadamente.

Este punto resulta importante, toda vez que se ven involucrados derechos fundamentales como el derecho a la defensa, la tutela jurisdiccional efectiva y aspectos relacionados al debido procedimiento. En ese caso, si se han vulnerado dichos derechos al determinarse que no se notificó adecuadamente a la empresa, correspondía declarar nula la resolución en mención o, si por el contrario si no se ha generado dicha afectación se determinará no haber declarado la nulidad de la misma.

- Determinar si el camino procedimental se ha llevado a cabo y conforme al principio del debido procedimiento administrativo.

Finalmente corresponde determinar si el camino procedimental se ha llevado en conformidad con el principio del debido procedimiento. Para este punto, se destaca su importancia, ya que es necesario establecer si se han respetado todos los actos procedimentales, si se han garantizado los derechos de los administrados y si el procedimiento se ha llevado a cabo con objetividad, emitiendo una decisión fundada en criterios objetivos y se ha empleado un razonamiento adecuado para la decisión adoptada.

Para este punto, se toman en cuenta aspectos como la solicitud hecha por la parte denunciante para la visita inspectiva del establecimiento, la cual fue reiterada en varias ocasiones y sustentada con argumentos por ambas partes denunciante y denunciado. De igual forma se tomará como análisis la solicitud para el informe oral, el cual fue reiterado de la misma manera en distintas ocasiones. Cabe resaltar que estos aspectos forman parte del debido procedimiento y son necesarias para determinar si el procedimiento cumple con los parámetros que señala el ordenamiento jurídico, esto es un procedimiento justo y fundado en derecho.

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

3.1 Respecto a las resoluciones emitidas

- Posición respecto a la resolución emitida por la Comisión de la Oficina Regional de Indecopi Ica

Respecto a la resolución emitida por la primera instancia debo precisar que no me encuentro de acuerdo con declarar responsable a la empresa denunciada por no presentar la lista de precios de fácil acceso y no consignar el aviso sobre el libro de reclamación, toda vez que los fundamentos consignados por la Comisión están sustentados en una inadecuada valoración de medios probatorios.

La comisión no valoró adecuadamente los medios de prueba presentados por el denunciante y la parte denunciada, toda vez que efectuó un análisis distinto para los medios de prueba, siendo que debió efectuar el mismo análisis a todos los medios probatorios en su conjunto. Sobre la valoración de los medios de prueba debo precisar que constituye la estimación o desaprobación de las pruebas presentadas en el procedimiento, esto bajo un análisis objetivo de la veracidad de estas pruebas.

Con la valoración, se busca determinar que las pruebas presentadas acrediten los hechos alegados o en su defecto, comprobar que los hechos alegados no corresponden a la verdad. Bajo estos alcances, la valoración busca determinar la verdad de lo hechos a través del estudio y análisis de los medios de prueba.

Sobre este punto Hunter Ampuero (2017) precisa que:

En efecto, valorar la prueba es determinar el grado de probabilidad que tienen las hipótesis fácticas de acuerdo a la información que arroja la prueba disponible. Valorar la prueba es definir o evaluar el grado de apoyo que una afirmación fáctica tiene de acuerdo a las pruebas practicadas en el juicio. La valoración de la prueba siempre opera sobre un conjunto de información que es el resultado de la práctica de las pruebas propuestas por las partes y el juez, información que incidirá directamente sobre el grado (mayor o menor) de probabilidad que pueda tener una afirmación. Si este conjunto de información es contundente (ya sea porque los medios de prueba son más fiables, la información más directa en relación al hecho materia de prueba, etc.) la probabilidad de que el enunciado fáctico exista es mucho mayor. (Pág. 250)

Se especifica que el concepto de valoración suele ser complejo y no está dotado de un solo significado y esto se corrobora con lo que señala la doctrina en la diversidad de definiciones de este mismo tema. Para Hunter, la valoración de prueba implica que la determinación del grado de comprobabilidad de las hipótesis que se ha planteado el juzgador respecto a la verdad de los hechos. Esto es que, al presentar los hechos en la denuncia y la contestación de la misma, el juzgador y en este caso la administración formula hipótesis sobre la verdad de estos hechos, analizando los argumentos de ambas partes y son los medios de prueba los que comprueban estas hipótesis, pues al verificar o desacreditar los hechos alegados corroboran las hipótesis formuladas.

Se debe destacar que la valoración se efectúa sobre tanto sobre la información que alega el administrado como de las pruebas que presenta para respaldar lo afirmado y bajo un juicio y criterio objetivo, se determina la acreditación de lo hechos o desestimación de los mismos. De igual forma, Obando Blanco (2013) señala que:

La valoración es el juicio de aceptabilidad (o de veracidad) de los resultados probatorios (las hipótesis). La valoración constituye el núcleo del razonamiento probatorio; es decir, del razonamiento que conduce, a partir de las informaciones aportadas al proceso a través de los medios de prueba, a una afirmación sobre hechos controvertidos.

En este punto, se hace referencia a la valoración como un juicio de aceptabilidad de los resultados probatorios, esto es, la veracidad de las hipótesis formuladas. Tal como se señala, la valoración constituye el núcleo de la actividad probatorio del procedimiento, ya que permite determinar qué decisión tomar sobre la controversia suscitada a través de la comprobación de afirmaciones postuladas por los administrados.

De igual forma, Neva Fenoll (2010) señala que: "(...) la valoración de la prueba sería el examen crítico de los medios de prueba, siempre con máximas de experiencia, impuestas por la ley o deducidas por el juez. Ése es justamente el momento del iter probatorio objeto de nuestro estudio. (...)". Neva refiere que la valoración de la prueba implica máximas de experiencia, sean estas impuestas por la ley o deducidas por el juez. Sobre este punto se debe precisar que las máximas de experiencia constituyen un aspecto esencial en el desarrollo de todo procedimiento, toda vez que, bajo casos o procedimientos similares, se pueden aplicar los mismos criterios a discrecionalidad del juzgador, sin incurrir en subjetividad o arbitrariedad, permitiendo efectuar un análisis más efectivo y emitiendo una resolución fundada y motivada en derecho.

Es debido a ello, que cualquier medio de prueba que se haya presentado al procedimiento debe ser valorado tomando en cuenta las máximas de experiencias, el raciocinio y las reglas de la lógica, todo ello de manera objetiva y tomando en cuenta los hechos alegados por las partes. De la misma manera el Tribunal Constitucional (2005) estipula que: "La valoración de la prueba debe estar debidamente motivada por escrito, con la finalidad de que el justiciable pueda comprobar si dicho mérito ha sido efectiva y adecuadamente realizado". La motivación de esta valoración constituye también un aspecto esencial, ya que permitirá determinar si el criterio utilizado por el juez o la administración es acorde a derecho o si se ha efectuado de acuerdo a los parámetros del ordenamiento jurídico.

Finalmente, sobre la valoración de los medios probatorios, Alfaro Valverde (2016) señala que:

Esto supone al menos dos cuestiones: i) que debe precisar los datos empíricos asumidos como elementos de prueba, de las inferencias que se han formulado y de los criterios utilizados para extraer sus conclusiones probatorias; y ii) que debe dar cuenta de los criterios con que se justifica la valoración conjunta de los distintos elementos de prueba, así como de

las razones que fundamentan la elección final para que la hipótesis sobre el hecho esté justificada. (Pág. 78)

Alfaro expone que la valoración los medios probatorios debe contener dos aspectos o cuestiones como mínimo: en primer lugar, tomar en consideración los elementos empíricos que pueden evidenciarse tanto en los hechos como en las pruebas alegadas, las inferencias que se han formulado y los criterios que se han usado para dar solución al caso. En segundo lugar, se especifica que los criterios utilizados deben ser manifestados en la resolución, con la finalidad de determinar si la valoración efectuada está basada en criterios objetivos.

En base a todo ello, para el presente caso, se debe precisar que la Comisión no ha efectuado una correcta valoración de los medios probatorios, toda vez que tanto las fotos como el video presentado, no son suficientes para acreditar los hechos alegados por el denunciante. Al valorar el video, la Comisión determinó que no se podía evidenciar tanto la lista de precios como el aviso del libro de reclamaciones, no obstante, determinó de esta valoración que no se podía corroborar que efectivamente no se consignaban los precios de los productos ya que las fotografías no acreditaban dicho hecho debido a que fueron tomadas desde una distancia que no permite visualizar dicho hecho y que el video fue tomado de forma rápida.

Se puede apreciar que ha efectuado criterios diferentes y contradictorios en la valoración de los medios prueba, toda vez que en un primer sentido señala que dichos medios probatorios si acreditan lo que señala el denunciante, y por otro lado especifica que no son suficientes para acreditar lo ya antes señalado. En ese sentido, ha efectuado una incorrecta valoración de los medios probatorios, pues los criterios utilizados no son objetivos ni fundados en derecho, mucho menos se corrobora los hechos alegados.

- Posición respecto a las resoluciones emitidas por la Sala Especializada de Protección al Consumidor.

Respecto a la resolución emitida por la segunda instancia, me encuentro de acuerdo tanto con la resolución emitida sobre el recurso de apelación interpuesto por el denunciante, la resolución del recurso de nulidad y la resolución emitida sobre el recurso de apelación de la parte denunciada.

La Sala decidió declarar infundado el recurso de apelación interpuesto por el denunciante, confirmando la resolución de la Comisión, en el extremo de declarar infundada la denuncia presentada por presunta infracción al artículo 5 numeral 5.1 al no exhibir los precios de los productos en las exhibiciones de los mismos, debido a que los medios probatorios no acreditaban dicho hecho.

De igual forma resolvió declarar fundado la solicitud de nulidad, declarando nulo todo lo actuado a partir de la resolución de la comisión y finalmente declaro fundado en todos sus extremos el recurso de apelación interpuesto por la parte denunciada, declarando revocar la responsabilidad atribuida y eximiéndolo de la misma por las presuntas infracciones cometidas.

La Sala no solo efectuó una correcta valoración, ya que utilizó el mismo criterio para determinar la responsabilidad de la denunciada en base a dicha valoración, tomando a todos los medios probatorios en su conjunto y determinando la verdad de los hechos, sino que además efectuó una debida motivación. Mismo criterio utilizado para todas las resoluciones, en las cuales se observa una correcta valoración y una debida motivación.

Sobre la valoración, ya se ha efectuado un análisis en el punto anterior, no obstante, al estipular que esta instancia a efectuado una correcta valoración, se precisa lo siguiente como complemento de acápite anterior:

El Tribunal Constitucional (2014) señaló que:

Su contenido constitucionalmente protegido, así, queda circunscrito a asegurar que los medios de prueba admitidos sean *valorados* por el juez bajo criterios objetivos, en tanto que la *corrección* de dicha valoración queda sujeta, *prima facie*, a control a través de los medios impugnatorios que la ley procesal específica pueda establecer. Corrección, a estos efectos, no significa que la valoración no esté libre de errores, pues al fin y al cabo se trata de un acto de la justicia humana; sólo que ella no sea patentemente extravagante o manifiestamente inconstitucional. (EXP. N.º 02126-2013-PA/TC, fundamento 5)

La Sala ha aplicado lo que señala el Tribunal, es decir que ha valorado los medios de prueba de forma objetiva, corrigiendo la valoración efectuada en primera instancia. En ese sentido, se ha dado una valoración libre de subjetividad, las misma que ya no tiene criterios contradictorios y atiende a los parámetros del debido procedimiento administrativo.

Así mismo, además de esta correcta valoración, la Sala ha motivado adecuadamente la resolución efectuada. Cabe precisar que la debida motivación deviene de la adecuada valoración de los medios probatorios, siendo en el caso de la Comisión al no valorar adecuadamente, no efectuó una motivación objetiva, sino bajo alcances incorrectos y contradictorios.

La motivación de las resoluciones implica expresar los argumentos y razones que sustentas la decisión adoptada por el juzgador, siendo necesario que en la resolución final se expresen los criterios y razonamiento empleado que ha permitido llegar o resolver de dicha forma. Sobre este punto León Luna (2015) señala que:

Así, el cumplimiento del Principio de Debida Motivación permite que el administrado tenga el derecho de conocer anticipadamente y mediante una clara y motivada descripción, los hechos analizados por la Administración Pública y la fundamentación jurídica llevada a cabo para dicho análisis, siendo que, de no garantizarse dicha situación, se corre el riesgo de que el pronunciamiento de la autoridad competente revista características de arbitrariedad. (Pág. 317)

Tal como lo refiere el autor, la debida motivación permitirá también que los administrados puedan conocer qué criterios se han utilizados y bajo qué fundamentos se ha resultado de tal forma, generando en ello que se faculte el derecho del administrado de conocer de forma anticipada y mediante una clara y motivada decisión como es que la administración ha analizado los hechos y valorado los medios de prueba.

En caso de que estos aspectos no se vean manifiestos en la resolución final o acto administrativo dado, se incurriría en arbitrariedad, y se estaría vulnerando lo que señala el artículo 139 de la Constitución, respecto al inciso 5 referido a la debida motivación. De igual forma se encuentra regulado en el numeral 4 del artículo 3° de la LPAG y en el Artículo 6° del mismo cuerpo legal, como requisito de validez de los actos administrativos, tal como se detalla: “4. Motivación. - El acto administrativo debe estar debidamente motivado en proporción al contenido y conforme al ordenamiento jurídico”. “La motivación deberá ser expresa, mediante una relación concreta y directa de los hechos probados relevantes del caso específico, y la exposición de las razones jurídicas y normativas que con referencia directa a los anteriores justifican el acto adoptado”.

Dichos artículos, hace referencia a la motivación de forma expresa y en proporción al contenido del procedimiento. Esto significa que la administración no puede sustentar o motivar hechos que van más allá de lo alegado por las partes, en este punto debe respetar la congruencia en el procedimiento, ya que incurriría en subjetividades de ser así. La motivación es un requisito de validez del acto administrativo o resolución final emitido, entendiéndose que toda resolución será declarada nula si no se evidencia en esta una debida motivación.

Así mismo, sobre este derecho, Salinas Solís y Malaver Silva (2008) especifican que:

Además, los jueces supremos han señalado como una de las finalidades del deber de justificación, que las razones que sustenten la decisión jurisdiccional sean de conocimiento de las partes procesales; sin embargo, consideramos que la sola alusión al término “razones” es insuficiente; y que lo correcto hubiera sido indicar que la justificación implica expresar razones tanto de hecho como de derecho. Es más, no solo basta que el Juez manifieste dichas razones, sino que sean

calificadas por el auditorio como correctas o buenas y se observen los principios del razonamiento práctico que postula la Teoría de la Argumentación Jurídica.

Entendemos que la debida motivación implica expresar las razones que sustentan la decisión, no obstante, en este punto los autores refieren que dicha premisa no sería suficiente, toda vez que la premisa correcta sería expresar razones de hecho y de derecho. En ese sentido, cuando se disponga a motivar una resolución, no solo se expresan en esta los criterios, razonamiento, valoración y argumentos de la postura adoptada, es también necesario la consignación de las razones de hecho y de derechos.

Finalmente, en base a todo ello, se especifica que la Sala ha efectuado una correcta valoración de los medios probatorios y ha efectuado una debida motivación, toda vez que expresa los criterios utilizados, así como el razonamiento empleado para sustentar la decisión adoptada. De igual forma expresó las razones de hecho y de derecho que respaldan su decisión, esto evidenciado en todas las resoluciones emitidas.

La Sala no solo ha considerado que el video y las fotografías no son suficientes para acreditar lo alegado por el denunciante, sino que también utilizó un mismo criterio para valorar dichas pruebas, fundamentando en la falta de claridad y nitidez de dichos medios de prueba, así como la no grabación de todos los productos para determinar que efectivamente no había consignado los precios.

3.2 Respecto a los principales problemas jurídicos identificados

- Determinar si se ha cometido infracción al artículo 5° numeral 5.1 del Código de Protección y Defensa del Consumidor

En este punto corresponde determinar si se ha cometido infracción al artículo 5° numeral 5.1 del Código de Protección y Defensa del Consumidor en cuanto a la consignación de una lista de precios de fácil accesibilidad a los consumidores y el precio en las exhibiciones de los productos presentados en el establecimiento. Para dicho efecto, se realiza un análisis del derecho a la información, el cual es el pilar en la decisión de compra de todo consumidor y es un aspecto relevante para determinar si se ha cometido o no la infracción.

El derecho de información del que gozan todos los consumidores es un derecho esencial que influye en la decisión de compra, además de que importa un orden en el mercado, informando oportunamente a los consumidores sobre los productos que pretenden adquirir y evitar que se generen confusiones o posibles afectaciones.

Sobre este derecho Vilela (2010) señala que:

El derecho a la información exige que los bienes, productos y servicios que se encuentran a disposición de los consumidores y usuarios en el

mercado deben incorporar, llevar consigo o permitir de manera cierta y objetiva, una información veraz, eficaz y eficiente respecto a sus características esenciales. (Pág. 121)

Tal como lo refiere el autor, este derecho implica que todos los productos y servicios que un proveedor oferta, deban consignar información veraz y eficiente sobre las características de los mismos. En ese sentido, los productos que ofertaba la empresa denunciada debían contener información en sus exhibiciones, incluyendo en ello los precios de dichos productos.

Cabe destacar que la información oportuna que se le brinda al consumidor permite que el mismo pueda optar por adquirir o no el producto. Por ejemplo, para el presente caso que se cuestiona la falta de consignación de precios, así como una lista de los mismos, si el consumidor toma un producto de los stands de exhibición, el cual no tiene precio, este ha inferido su valor aproximado y al momento de generar el pago puede darse con la sorpresa que el valor estimado es superado por un valor mayor, generando de esta forma una alteración en su decisión de compra y una defraudación en sus expectativas, siendo necesario que antes de la adquisición pueda obtener toda la información suficiente sobre estos productos o servicios y no verse afectado posteriormente.

No obstante, este derecho es considerado como un deber para los proveedores, según lo señala el artículo 2° del Código de Protección al Consumidor, que en su redacción especifica lo siguiente: “El proveedor tiene la obligación de ofrecer al consumidor toda la información relevante para tomar una decisión o realizar una elección adecuada de consumo, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios”. Tal como se señala, es deber del proveedor ofrecer toda la información suficiente para que el consumidor pueda tomar una decisión y realizar una adecuada elección. De igual forma, en el inciso 2 del mismo artículo se señala que: “La información debe ser veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada, oportuna y fácilmente accesible, debiendo ser brindada en idioma castellano”.

Para el caso en concreto, el proveedor tendría la obligación de consignar los precios en las exhibiciones de sus productos o en su defecto consignar una lista de precios de fácil acceso para los consumidores, siendo dichos precios veraces y de fácil comprensión al consumidor. Así mismo, sobre este punto Rojas (2012) expresa que:

El Deber de Información de los proveedores es, a su vez, el Derecho a la Información de los consumidores, debiendo entenderse como la obligación a cargo de los proveedores para brindar a los consumidores la información adecuada o necesaria a efectos de que éstos adopten una decisión de consumo adecuada con sus intereses y, asimismo, sea debidamente informado por el proveedor sobre el producto adquirido o el

servicio contratado durante la vigencia de la relación contractual entre ellos. (Pág. 66)

Resulta acertado lo señalado por el autor, pues el deber de los proveedores es el derecho de los consumidores en cuanto a la información que se le pueda brindar. De igual forma, dicho derecho es contemplado por el Código en el artículo 1° inciso b, el cual en su redacción estipula que los consumidores tienen derechos a “acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios”.

Se garantiza la información suficiente al consumidor, con la finalidad de adoptar una decisión de compra, generando de esta forma que se garantice lo señalado en el artículo 65° de la Constitución Política del Perú, el cual especifica que “El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado”. El derecho a la información y el deber del proveedor sobre el mismo tiene su base o pilar en la Constitución, lo cual evidencia su relevancia e imperatividad en su cumplimiento.

Sobre este punto, Muñoz (2012) señala que:

Así, se habla de la existencia de un derecho en cabeza del consumidor a recibir información por parte del productor para que su libertad negocial no se vea menguada, por tanto, se debe decir en primer término que dicha información debe ser veraz, es decir, no puede ser contraria a la verdad, y suficiente en el entendido de que le debe permitir al consumidor adquirir un criterio suficiente sobre el negocio en el que participa. (Pág. 5)

En ese sentido, corresponde determinar si en el presente caso se ha vulnerado este derecho en virtud del artículo 5° numeral 5.1 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el cual señala lo siguiente:

Los establecimientos comerciales están obligados a consignar de manera fácilmente perceptible para el consumidor los precios de los productos en los espacios destinados para su exhibición. Igualmente, deben contar con una lista de precios de fácil acceso a los consumidores. En el caso de los establecimientos que expenden una gran cantidad de productos o servicios, estas listas pueden ser complementadas por terminales de cómputo debidamente organizados y de fácil manejo para los consumidores. (artículo 5, inciso 1)

El derecho de información para el consumidor, en el presente caso se ve inmerso en este artículo, el cual señala expresamente que todo establecimiento debe y está obligado a consignar de forma perceptible los

precios de los productos en los espacios destinados a su exhibición, así como contar con una lista de precios de fácil acceso a los consumidores.

De este artículo se puede corroborar que existirían dos obligaciones del proveedor, una de consignar los precios en las exhibiciones de los productos y otra obligación de tener una lista de precios, ambas obligaciones por igual. En el presente caso, se puede apreciar de los medios probatorios 2 fotografías y un video en la que supuestamente se aprecia la falta de estas dos obligaciones, no obstante, de las fotos se puede apreciar que no ha tomado a todo el establecimiento, esto es a todos los productos y las mismas se han consignado de un ángulo que no permite visualizar si los productos tienen precios o no o si hay una lista de precios.

En el caso del video, tal como lo ha señalado el Tribunal y comparto su postura bajo una interpretación de los hechos y resoluciones dadas en todo el procedimiento, este solo habría mostrado una parte del establecimiento, lo cual no permite corroborar que lo que afirma el denunciante era correcto, puesto que la consignación del precio o lista de los mismos se hubiese encontrado en otra parte del local.

En ese sentido no se acredita fehacientemente que las exhibiciones de los productos no tengan la información consistente en los precios, tampoco se acredita que no haya una lista de precios. En cambio, de las fotos presentadas por el denunciado se aprecia la lista de precios y el precio en las exhibiciones y no habiendo presentado la parte denunciante, medio de pruebas que permitan acreditar lo alegado, se puede entender que la empresa denunciada ha cumplido con el deber de información, particularmente en los precios.

De igual forma sin perjuicio de lo señalado, pese a que se consigna la obligación de una lista de precios, comparto lo que señala la Sala, en cuanto no resultaría tan relevante si ya los precios están en las exhibiciones. Resulta lógico lo estipulado, pues si lo que se busca en este caso es satisfacer la información sobre los precios de los productos, dicha información se satisface cuando se observan dichos precios en los productos exhibidos y no habiéndose acreditado lo alegado por el denunciante, se entiende que el proveedor cumplió con dicho deber, desestimando en este extremo la denuncia formulada.

En ese sentido, se determina que no se ha cometido infracción al artículo 5°, numeral 5.1 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que en base a la valoración de los medios probatorios se evidencia que no se acreditaron las infracciones alegadas, entendiendo que la empresa denunciada ha cumplido con el deber de información en cuanto a la consignación de precios.

- **Determinar si se ha cometido infracción al artículo 151° del Código de Protección y Defensa del Consumidor**

En este punto, corresponde determinar si se ha cometido infracción al artículo 151° del Código, referido al aviso sobre el libro de reclamaciones. En el expediente se observa que una de las pretensiones del denunciante es que se sancione al proveedor por no poner el aviso sobre la existencia del libro de reclamaciones.

Corresponde realizar un análisis sobre este deber hacia el proveedor, siendo indispensable para garantizar los derechos del consumidor. Se especifica que este se constituye como un documento físico o virtual sobre el cual los consumidores pueden registrar sus quejas o reclamos sobre los productos o servicios que son ofrecidos en el establecimiento del proveedor. Sobre este punto Laca Ramos y Paz Cardenas (2015) señalan que:

Concebimos que el legislador cuando pensó en el reciente Libro de Reclamaciones tuvo una idea sólida de que este sea visto como una alternativa del consumidor para hacer valer sus derechos, siendo este un camino diferente al de un procedimiento administrativo ante la autoridad de la competencia; evidentemente, sin que esta idea represente en él consumidor una condición para optar por el camino del procedimiento. (Pág. 5)

Tal como se señala, el libro de reclamaciones surge como una alternativa dada al consumidor, para que este ante cualquier disconformidad o afectación, pueda hacer valer sus derechos. En ese sentido, entendemos que el libro de reclamaciones es un medio a través del cual el consumidor le hace conocer al proveedor la afectación que ha sufrido respecto a sus productos y servicios adquiridos. Este libro garantiza que el proveedor pueda atender a los reclamos de los consumidores y se eviten situaciones en las que no se brinda una solución o no se le considera al consumidor.

En ese orden de ideas, este libro es un instrumento que canaliza las insatisfacciones del consumidor en las relaciones de consumo que se establecen casi a diario, expresando en este el malestar causado o la insatisfacción derivados de lo que oferta el proveedor. Así mismo a través de este libro se mantiene un procedimiento uniforme que garantiza que el reclamo efectuado llegue a conocimiento del proveedor, de tal forma que se brinde una respuesta inmediata sobre el problema.

Sobre este punto Zavala Lozano (2011) ha señalado que el libro de reclamaciones deberá facilitar la “autorregulación en las relaciones de consumo al establecer la obligación de los proveedores de atender directamente los reclamos de los consumidores”. Sin duda se puede entender como una autorregulación, debido a que el consumidor tiene una queja y se la hace llegar al proveedor, el cual brinda una respuesta resolviendo la misma

queja, no obstante, el consumidor no puede satisfacerse con la respuesta por lo que procede al inicio de un procedimiento administrativo sancionador.

Así mismo Maraví (2013) especifica que:

Los consumidores pueden exigir la entrega del libro de reclamaciones para formular su queja o reclamo respecto de los productos o servicios ofertados. Por su parte, 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 su descargo. (Pág. 40)

Tal como lo señala Maraví, el libro de reclamaciones es un derecho que pueden solicitar los consumidores ante cualquier disconformidad que puedan presentar con un producto o servicios y desde luego el mismo es una obligación por parte del proveedor el cual se encuentra consignado en el artículo 150° del Código de Protección y Defensa del Consumidor: “Los establecimientos comerciales deben contar con un libro de reclamaciones, en forma física o virtual. El reglamento establece las condiciones, los supuestos y las demás especificaciones para el cumplimiento de la obligación señalada en el presente artículo”. Así mismo el artículo 152° especifica que: “Los consumidores pueden exigir la entrega del libro de reclamaciones para formular su queja o reclamo respecto de los productos o servicios ofertados”.

Dichos artículos estipulan la obligación tanto de contar con el libro de reclamaciones como de hacer la entrega de los mismo a solicitud del consumidor, con la finalidad de garantizar que se le está brindando al consumidor una oportunidad de hacer valer sus derechos.

En ese sentido, se destaca la importancia de contar con este libro, en virtud de la protección al consumidor, no obstante, no solo impera la obligación del proveedor de tener en su establecimiento un libro de reclamaciones, sino también de contar con un aviso que especifique que el establecimiento tiene dicho libro, según lo señala el artículo 151° del Código: “A efectos del artículo 150, los establecimientos comerciales deben exhibir, en un lugar visible y fácilmente accesible al público, un aviso que indique la existencia del libro de reclamaciones y el derecho que tienen los consumidores de solicitarlo cuando lo estimen conveniente”.

Se genera la obligación de publicar o exhibir un aviso donde se consigne que el establecimiento tiene un libro de reclamaciones y que el consumidor puede solicitarlo. Este punto es cuestionado por el denunciante al señalar que en el establecimiento del denunciado no se habría consignado dicho aviso.

Cabe destacar que, de la revisión de los medios probatorios, sucede lo mismo que lo desarrollado en el punto anterior. De las fotografías presentadas, de las cuales se pueden apreciar falta de nitidez y la calidad de estas no se

logran apreciar si efectivamente el establecimiento contaba o no con dicho aviso. Así mismo, solo se aprecia una parte del local, al igual que en el video presentado, no siendo posible acreditar lo manifestado por el denunciante.

Si solo se muestra una parte del local, tomando en consideración la calidad y nitidez de los medios probatorios, se puede apreciar que dicho aviso pudo haberse consignado en otro lugar del establecimiento, siendo necesario que se hayan presentado medios de prueba suficientes para acreditar la ausencia de este aviso.

Los medios probatorios juegan un papel importante en todo procedimiento, especialmente si se quieren acreditar los hechos expuestos y en el presente caso de la valoración de las pruebas presentadas se puede determinar que no se ha demostrado contundentemente que la empresa denunciada haya cometido infracción al artículo 151° del Código, más aún, cuando la parte denunciada presentó fotografías donde se apreciaba dicho aviso. En ese sentido, si la parte denunciante no acreditó lo sustentado, se toman como prueba suficiente las fotos presentadas por la denunciada, estimándose que ha cumplido con la obligación no solo de tener un libro de reclamaciones, sino también de tener un aviso sobre la existencia de este.

- **Determinar si correspondía declarar nulo el acto administrativo emitido por la Comisión**

En este punto corresponde determinar si la nulidad declarada por la Sala respecto a la resolución y actos posteriores debió efectuarse o si en su defecto no debió proceder. La nulidad es entendida como una situación genérica que invalida el acto emitido, provocando que el mismo carezca de eficacia o produzca efectos jurídicos. Sobre este punto, Beladiez (1994) señala que:

El acto nulo no es otra cosa que el acto inválido. De este modo, el acto nulo de pleno derecho es aquel que carece de valor para el Derecho por incurrir en una grave infracción del ordenamiento jurídico. (...) En el Derecho privado, la nulidad es la calificación que merecen con carácter general los actos inválidos. (Pág. 158)

Tal como lo señala el autor, la nulidad refiere a la invalidez. En ese sentido se habla de un acto nulo cuando es un acto inválido, siendo que se ha privado de cualquier efecto jurídico y no cumpliendo con la finalidad por el cual ha sido emitido. Así mismo Ardiles (2009) señala que:

Un acto nulo es aquel que le falta valor o fuerza para tener efectos. Se equipará a un acto muerto, puesto que, no presenta los elementos, presupuesto que debe tener en la formación del acto. No presenta los elementos de validez, la nulidad es la sanción legal, la máxima sanción civil, cuando el acto jurídico se celebra sin sus requisitos de validez, o

cuando se celebra con perturbaciones o distorsiones, puesto que lo priva de su existencia validez y eficacia. (Pág. 46)

Para el procedimiento administrativo, la nulidad es una sanción que se le impone a las situaciones o actos jurídicos irregulares y cuando se ha generado una afectación al derecho de defensa o el debido procedimiento administrativo. Debe recordarse que para que exista nulidad, la misma debe generarse en una causa original, es decir en una causa ya existente al nacimiento del mismo acto, como por ejemplo la competencia o la inobservancia de las formas prescritas.

En ese sentido, la nulidad se puede entender como una sanción que se le impone al acto administrativo por adolecer de algún requisito de validez o por ir en contra de los parámetros del ordenamiento jurídico. Dicho ello, un acto nulo es un acto que no produce sus efectos normales, los cuales son propios de un acto legal o legítimo.

Sobre este punto Lohmann (1997) señala que: “La nulidad es una sanción legal, sanción de naturaleza coercitiva y cuya interpretación debe ser, preferentemente, ceñida estrictamente a lo dispuesto en la norma legal. Por lo tanto, no debe haber lugar a otra nulidad que la taxativamente señalada en el ordenamiento positivo (...)”. (Pág. 527). Cabe recordar que para el presente caso se estipula la nulidad de un acto administrativo y para comprender el problema jurídico planteado es necesario precisar sobre el acto administrativo y sus requisitos de validez, con la finalidad de determinar cuándo un acto administrativo es nulo.

El acto administrativo es la manifestación del poder público la cual está dotada de ejecución, vinculación y obligatoriedad, la cual es generada por la manifestación de la voluntad de la administración pública. Estos actos pueden declarar o denegar algún derecho solicitado o en el caso de procedimiento bilaterales resolver una determinada controversia.

En conformidad con lo que señala Acosta (citado en Anacleto, 2004), el acto administrativo: “es una manifestación unilateral y externa de voluntad, que expresa una decisión de una autoridad administrativa competente, en ejercicio de la potestad pública. Esta decisión crea, reconoce, modifica, transmite, declara o extingue derechos u obligaciones, (...)”. (pág. 517).

De igual forma el Código de Protección al consumidor estipula el concepto de acto administrativo, acompañado de una serie de artículos en los que determinan la validez de los mismos y los requisitos que debe cumplir para que produzcan los efectos jurídicos previstos. En ese sentido, el artículo 8° del Código señala que: “Es válido el acto administrativo dictado conforme al ordenamiento jurídico”. Cabe recordar que el ordenamiento jurídico es un sistema de normas que rigen la organización de nuestra sociedad, sistema

que garantiza el bienestar social y la defensa de los derechos, es por ello que todo acto emitido en conformidad con este sistema es válido.

De igual forma en el artículo 9° se hace referencia a la presunción de validez, entiendo que todo acto jurídico es válido, cuando el mismo no ha sido declarado nulo por la autoridad correspondiente. Para dicho efecto, es necesario que todo acto administrativo cumpla con los requisitos de validez consignado en el artículo 3° del Código, referidos a la competencia, en cuanto a su objeto o contenido, su finalidad pública, motivación y procedimiento regular. Al carecer de uno de estos requisitos, se genera de forma automática la invalidez del acto, lo cual es señalado por Rubio Correa (2003): “la invalidez viene a ser la ineficacia producida por vicios intrínsecos al acto, en tanto que la ineficacia en general es cualquier situación en la que el acto deja de producir sus efectos”. (Pág. 31)

El cumplimiento de tales requisitos es indispensable para que un acto administrativo no sea declarado nulo, no obstante, la omisión de uno de los requisitos no es la única situación en la que un acto puede declararse inválido y por lo tanto nulo, el Código prevé situaciones en las cuales el acto administrativo adolece de nulidad. Dichas situaciones son contempladas como causales en la redacción del artículo 10°:

1. La contravención a la Constitución, a las leyes o a las normas reglamentarias.
2. El defecto o la omisión de alguno de sus requisitos de validez, salvo que se presente alguno de los supuestos de conservación del acto a que se refiere el Artículo 14.
3. Los actos expresos o los que resulten como consecuencia de la aprobación automática o por silencio administrativo positivo, por los que se adquiere facultades, o derechos (...).
4. Los actos administrativos que sean constitutivos de infracción penal, o que se dicten como consecuencia de la misma.

En primer lugar, se estipula que un acto administrativo será nulo cuando contravenga la Constitución, a las leyes o a las normas. Esta causal responde a la vulneración del principio de legalidad, el cual especifica en el ámbito administrativo que la autoridad administrativa debe actuar en conformidad con la Constitución y las leyes dentro de sus facultades. En segundo lugar, se estipula la omisión de algunos de los requisitos de validez ya antes mencionado, bastando con que se omita uno solo de los supuestos contemplados el artículo 3° para declarar la nulidad.

En tercer lugar, los actos expresos o los que resulten de la aprobación por silencio administrativo serán declarados nulos, siempre que los derechos

adquiridos en este caso sean contrarios al ordenamiento jurídico o cuando no se han cumplido con los requisitos necesarios y exigidos por la norma.

Finalmente, son nulos los actos que sean constitutivos de infracción penal, esto debido a que no se puede amparar un acto antijurídico, que vulnera el principio de legalidad y deviene en ilícito, generando un perjuicio y la vulneración de derechos fundamentales.

En base a todo ello, cabe señalar que si en el presente caso, lo alegado por el denunciante se enmarca dentro de alguna causal de invalidez, se determinará que correspondería declarar nulo el acto administrativo emitido por la comisión y todos los actos posteriores a este. Sobre este punto, la parte denunciada expresó que no se le habría notificado a su domicilio, encontrando en las actas de notificación varias contradicciones.

De la revisión de los medios probatorios (actas de notificación) se ha podido corroborar que tanto las descripciones del domicilio como de las viviendas contiguas son diferentes, consignándose diferentes características para lo que supuestamente es el mismo predio. Esta diferencia e incongruencia permite deducir que no se ha notificado de forma fehaciente a la parte denunciada y al no estar acreditada dicha notificación se estipula que la misma no fue notificada válidamente.

Debido a estas razones, se puede estipular que se ha generado una vulneración al derecho de defensa al no notificar debidamente, contraviniendo así lo que dispone la Constitución en su artículo 139 inciso 14, el cual en su redacción señala que toda persona tiene derecho a: “El principio de no ser privado del derecho de defensa en ningún estado del proceso”. Dicho derecho, traído al procedimiento administrativo, implica que la administración no puede privar a al administrado del derecho a la defensa, esto implica que debe notificarlo adecuadamente, ya que caso contrario en desconocimiento del estado del procedimiento, el administrado no podrá ejercer su defensa y tutelar sus intereses.

De igual forma se ha generado una vulneración al artículo 21° del Código el cual en su inciso 1 especifica que: “La notificación personal se hará en el domicilio que conste en el expediente, o en el último domicilio que la persona a quien deba notificar haya señalado ante el órgano administrativo en otro procedimiento análogo en la propia entidad dentro del último año”.

En ese sentido, se ha cometido una infracción al artículo 10° inciso 1, referidos a la contravención de la Constitución y las leyes, por lo que la nulidad declarada por la Sala fue correcta, toda vez que se ha privado del derecho de defensa al determinar que existen suficientes elementos para comprobar que no se había notificado adecuadamente, esto es que no se cumplió con diligenciar de forma adecuada las cédulas de notificación. Dicho ello, la Sala cumplió lo estipulado en el artículo 202 inciso 1: “En cualquiera

de los casos enumerados en el artículo 10, puede declararse de oficio la nulidad de los actos administrativos, aun cuando hayan quedado firmes, siempre que agraven el interés público”.

- **Determinar si el camino procedimental se ha llevado a cabo y conforme al principio del debido procedimiento administrativo.**

Se han determinado los aspectos relevantes al fondo del expediente, siendo necesario en este punto, determinar si el desarrollo del procedimiento se ha llevado a cabo y en conformidad con los parámetros y características del debido procedimiento administrativo. Resulta fundamental analizar este punto, pues en caso de determinarse que se ha vulnerado este principio, se especificará que todo el procedimiento ha atentado contra la constitución, las leyes y las normas.

Para determinar dicha problemática se tomarán aspectos relevantes que se han podido identificar en el expediente, tales como la solicitud de informe oral efectuada la parte denunciante y la solicitud de la inspección al establecimiento por ambos administrados. Independiente a ello, se determinará si han ofrecido garantías mínimas y si se han cumplido con todos los actos procedimentales requeridos por la norma, tutelando así los intereses de los administrados.

El debido procedimiento en palabras de Rojas Franco (2011) es: “una garantía formal para el administrado en el sentido de que deben cumplirse todos los actos y/o fases procedimentales que la ley exige para que una decisión o resolución (acto final) pueda calificarse con validez a la luz del ordenamiento jurídico”. (Pág. 184).

Tal como lo señala el autor, este principio implica una garantía formal, que garantiza el cumplimiento de todos los actos procedimentales, permitiendo que el procedimiento evite omitir algún acto o fase que pueda generar una afectación o arbitrariedad.

Este concepto es dado desde un punto de vista formal, tomándose en cuenta que también tiene un plano material, el cual permite que el administrado pueda hacer valer todos los derechos inherentes al procedimiento y desarrollarse adecuadamente en el ámbito de la administración. El artículo IV en su numeral 2 señala que: “Los administrados gozan de todos los derechos y garantías inherentes al debido procedimiento administrativo, que comprende el derecho a exponer sus argumentos, a ofrecer y producir pruebas y a obtener una decisión motivada y fundada en derecho”. Dicho artículo especifica cuales serían los derechos derivados del procedimiento, haciendo mención en ello el derecho a la defensa, a exponer argumentos y ofrecer medios probatorios. Dentro de estos derechos también destacamos la decisión fundada y motivada, solicitud del uso de la palabra y la debida notificación como tutela del derecho a la defensa.

En cuanto a la solicitud sobre el uso de la palabra, este constituye un derecho del debido procedimiento, el cual debe ser garantizado por parte de la administración. No obstante, en el presente caso dicho derecho debe ir en concordancia con lo que señala el Decreto Legislativo N° 1033, el cual señala en su artículo 16° que: “Las Salas del Tribunal podrán convocar a audiencia de informe oral, de oficio o a pedido de parte. En este segundo caso, podrán denegar la solicitud mediante decisión debidamente fundamentada”. Tal como lo refiere el artículo, en caso de informe oral a pedido de parte, la administración puede denegar su solicitud, fundamentando la misma.

En ese sentido, la solicitud del uso de la palabra será aceptada o rechazada a discrecionalidad de la autoridad, siendo dicha actuación de carácter facultativo mas no obligatorio. En ese sentido, cuando se deniega este derecho, no significa precisamente una afectación al debido procedimiento, siempre que se sustente dichas denegatorias.

En cuanto a la solicitud de la inspección al establecimiento ofrecida por la administrados, de debe precisar que según el artículo 34° del Decreto Legislativo N° 807 señala que: “Si de la revisión de la información presentada, la Comisión considera necesario contar con mayores elementos de juicio, le indicará al Secretario Técnico que notifique a las partes a fin de que éstas absuelvan las observaciones que se establezcan en el plazo que aquélla determine, o que actúe las pruebas de oficio que considere necesarias”. De la redacción de este artículo, podemos entender que también es una discrecionalidad de la administración efectuar visitas inspectiva, siendo que la denegatoria de la solicitud efectuada no constituye una vulneración del debido procedimiento, toda vez que es una facultad de la autoridad, mas no una obligación.

El debido procedimiento también implica la debida valoración de medios probatorios y debida motivación de resoluciones. Sobre este punto Guzmán Napurí (2001) señala que:

En sede administrativa es necesario también que se emita una resolución justa. Cuando hacemos referencia a una resolución justa en particular queremos decir que esta decisión no podrá ser arbitraria. Ello implica, en consecuencia, que la citada decisión se sustente en una aplicación de la norma jurídica vigente a los supuestos de hecho del caso concreto. Lo señalado en el párrafo precedente significa además que el acto administrativo se emite, no en uso de facultades discrecionales, sino en uso de facultades regladas y predeterminadas de la Administración Pública. (Pág. 342)

En base a todo ello, cabe señalar si en el presente caso, el camino procedimental se ha llevado a cabo según este principio. En ese sentido, se determina que el desarrollo del procedimiento si se ha llevado a cabo y en conformidad con el principio del debido procedimiento, toda vez que se han

respetado todos los actos procedimentales, se han motivado adecuadamente todas las resoluciones emitidas por la administración, se ha garantizado el derecho a la pluralidad de instancias, lo cual también es parte del debido procedimiento.

De igual forma se han garantizado el derecho de defensa al declarar la nulidad de todo lo actuado a partir de la resolución emitida por la Comisión al haberse comprobado que no se había notificado adecuada y finalmente se ha fundamentado la denegatoria sobre el uso de la palabra y visita inspectiva, en virtud de las facultades discrecionales otorgadas a la administración, sin generar algún perjuicio al administrado.

IV. CONCLUSIONES

De la revisión y análisis del expediente, así como del desarrollo de los principales problemas, se ha llegado a las siguientes conclusiones:

1. Se ha concluido que, en la denuncia formulada por la Asociación, no se ha acreditado de forma fehaciente y concreta los hechos alegados por el denunciante, generando que la empresa de iniciales T.Y.C.S.B.D. S.A.C. no sea pasible de responsabilidad administrativa y por lo tanto correspondía declarar infundada la denuncia en todos sus extremos.
2. Se ha concluido que la Comisión de la Oficina Regional de Indecopi en la resolución de la controversia no ha valorado adecuadamente los medios probatorios, toda vez que utilizó criterios distintos para atribuir responsabilidad a la empresa denunciada. Los medios de prueba no son concretos ni fehacientes para determinar la responsabilidad administrativa, tomando en consideración la calidad y nitidez, así como la captura de solo una parte del establecimiento, hecho que no consideró la Comisión.
3. Se ha concluido que la Sala Especializada de Protección al consumidor valoró adecuadamente los medios de prueba presentados, así mismo consignó una debida motivación de la resolución emitida. Utilizó un criterio objetivo en la valoración de la prueba, determinando de forma concreta que los elementos probatorios aportados en el proceso no resultaban suficientes para acreditar lo alegado por el denunciante a diferencia de la Comisión.
4. Se ha concluido que no se ha generado una infracción al artículo 5° numeral 5.1 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que los medios probatorios no fueron suficientes ni fehacientes para acreditar dicha infracción. Ante la falta de acreditación concreta sobre los hechos alegados, se estiman los argumentos de la parte denunciada, determinando que ha cumplido con las normas del Código.
5. Se ha concluido que no se ha generado infracción al artículo 151° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que de la valoración de los medios probatorios se ha determinado que no existen elementos suficientes o concretos para atribuir responsabilidad administrativa. De los medios probatorios ofrecidos, no se logra acreditar la ausencia del aviso sobre la existencia del libro de reclamaciones.
6. Se ha concluido que correspondía declarar la nulidad del acto administrativo emitido por la Comisión y los actos posteriores a este, toda vez que no se había notificado debidamente al administrado vulnerando así su derecho de

defensa. La debida notificación permite el ejercicio de la defensa y la tutela de intereses, lo que legitima la declaración de nulidad por parte de la Sala.

7. Se ha concluido que, en el presente caso, el camino procedimental se ha llevado en conformidad con el principio del debido procedimiento administrativo, toda vez que se aprecia una debida motivación, las garantías de los derechos del administrado, la tutela del derecho a la defensa y la fundamentación en cuanto a las denegatorias sobre la solicitud del uso de la palabra y la visita inspectiva.

V. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alfaro Valverde, L. (2016). La motivación y la prueba de oficio: racionalidad de la iniciativa probatoria del juez. *Revista de la Maestría en Derecho Procesal, Pucp*, 78.

Anacleto Guerrero, V. (2004). *Guía de Procedimientos Administrativos*. Lima: Gaceta Jurídica.

Ardiles, G. (2009). Nulidad de acto jurídico. *Anales científicos UNALM*, 46.

Beladiez Rojo, M. (1994). *La nulidad y la anulabilidad. Su alcance y significación*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/17208.pdf>

Guzmán Napurí, C. (2001). El debido proceso en sede administrativa en la jurisprudencia y doctrina peruana. *Ius et veritas* 22, 342.

Hunter Ampuero, I. (2017). Reglas de prueba legal y libre valoración de la prueba: ¿Cómo conviven en el Proyecto de Código Procesal Civil? *Revista Ius Et Praxis*, 250.

Laca Ramos, A., & Paz Cárdenas, R. (2015). El libro de reclamaciones. *XX Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública*, 5.

León Luna, L. (2015). ¡Exijo una Explicación!... La Importancia de la Motivación del Acto Administrativo. *Derecho y Sociedad*, 317.

Maraví Contreras, A. (2013). Breves apuntes sobre el sistema de protección al consumidor en el Perú. *Equipo de derecho mercantil*, 40.

Muñoz Cortina, S. (2012). El derecho a la información en la esfera de protección del consumidor. *Revista electrónica de la facultad de derecho de la Universidad San Martín de Porres*, 5.

Nieva Fenoll, J. (2010). La valoración de la prueba. *Marcial Pons*, 27.

Obando Blanco, V. (2013). *La valoración de la prueba*. Obtenido de <https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/ef2060804f0af4a6ad22bdcae6e06e52/Basada+en+la+l%C3%B3gica%2C+la+sana+critica%2C+la+experiencia+y+el+proceso+civil.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=ef2060804f0af4a6ad22bdcae6e06e52>

Rojas Franco, E. (2011). El debido procedimiento administrativo. *Revista de Derecho Pucp*, 184.

Rojas Klauer, C. (2012). El alcance del deber de información en materia de protección al consumidor: un replanteamiento desde el derecho y economía conductual y el neuromarketing. *Themis*, 66.

Rubio Correa, M. (2003). *Nulidad y anulabilidad: la invalidez del acto jurídico*. Lima: Fondo Editorial PUCP.

Salinas Solis, G., & Malaver Silva, C. (2008). *La justificación de las decisiones Judiciales: en el contexto de descubrimiento o en el contexto de justificación. A propósito de una sentencia emitida por la Corte Suprema del Perú*. Obtenido de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoprocesal/article/download/2443/2393/>

Sentencia del Tribunal Constitucional, EXP. N° 6712-2005-HC/TC (17 de octubre de 2005).

Sentencia del Tribunal Constitucional, EXP. N° 02126-2013-PA/TC (21 de enero de 2014).

Tena, L. L. (1997). *El negocio jurídico*. Lima: Grijley.

Vilela Carbajal, J. (2010). El derecho a la información en la protección del consumidor. Especial referencia a la contratación bancaria. *Derecho y Sociedad*, 121.

Zavala Lozano, V. (16 de marzo de 2011). Viene autorregulación de consumo. *Diario Oficial el peruano*, pág. 18.

VI. ANEXOS

1. Denuncia
2. Descargos
3. Resolución de la Comisión de Protección al Consumidor.
4. Apelación de la Denunciante.
5. Primera Resolución de la Sala Especializada en Protección al Consumidor.
6. Solicitud de nulidad de oficio.
7. Resolución respecto de la nulidad.
8. Apelación del Denunciado.
9. Segunda Resolución final de la Sala Especializada en Protección al Consumidor.

Segunda Resolución final de la Sala Especializada en Protección al Consumidor.



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 1303-2018/SPC-INDECOPI
EXPEDIENTE 061-2016/CPC-INDECOPI/CA

000159

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI
DE ICA
PROCEDIMIENTO : DE PARTE
DENUNCIANTE : ASOCIACIÓN CIVIL [REDACTED]
DENUNCIADA : [REDACTED]
MATERIAS : LISTA DE PRECIOS
PRECIOS DE LOS PRODUCTOS
AVISO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES
ACTIVIDAD : OTROS TIPOS DE VENTA POR MENOR

SUMILLA: *Se revoca la resolución venida en grado en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por la Asociación Civil [REDACTED] contra [REDACTED], por infracción del artículo 5°.1 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al no haber implementado una lista de precios; y, en consecuencia, se declara infundada la misma, toda vez que la finalidad de dicha obligación se tenía por cumplida con la consignación de los precios de los productos en los espacios destinados para su exhibición. En consecuencia, se deja sin efecto la multa de 1 UIT impuesta en dicho extremo.*

De otro lado, se confirma dicha resolución en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta contra [REDACTED], por presunta infracción del artículo 5°.1 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al no haberse acreditado que la denunciada haya incumplido con consignar los precios de los productos en los espacios destinados para su exhibición.

Finalmente, se revoca la resolución apelada en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta contra [REDACTED] por infracción del artículo 151° del Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, en consecuencia, se declara infundada la misma, al no haberse acreditado que la denunciada haya incumplido con implementar en su establecimiento el aviso del libro de reclamaciones. En consecuencia, se deja sin efecto la multa de 5 UIT impuesta en dicho extremo.

Lima, 30 de mayo de 2018

ANTECEDENTES

1. El 15 de abril de 2016, la Asociación Civil [REDACTED] (en adelante, la Asociación) interpuso -en defensa de los intereses colectivos y difusos de los consumidores- una denuncia contra [REDACTED]

M-SPC-13/18

1/13



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

000160

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

RESOLUCIÓN 1303-2016/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 081-2016/CPC-INDECOPI-ICA

(en adelante,) por presunta infracción de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), señalando lo siguiente:

- (i) Observó que el establecimiento comercial de ubicado en la avenida Ica, no contaba con una lista de precios de fácil acceso a los consumidores;
- (ii) no se consignaban los precios de los productos en los espacios destinados para su exhibición;
- (iii) no contaba con el aviso que diera cuenta de la existencia del libro de reclamaciones; y,
- (iv) solicitó que se realice una inspección inopinada en el establecimiento denunciado, con la finalidad de corroborar los hechos denunciados.

2. Con el fin de respaldar sus afirmaciones, la Asociación adjuntó: (i) una boleta de venta por el consumo de S/ 3,00 en el establecimiento denunciado; (ii) dos (2) fotografías de dicho establecimiento; y, (iii) un (1) CD que contenía un video del local.

El 21 de abril de 2016, mediante Resolución 404-2016/ST-INDECOPI-ICA, la Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Ica, admitió a trámite la denuncia interpuesta contra de acuerdo a los siguientes términos:

- (i) No contaría con una lista de precios de fácil acceso a los consumidores, como presunta infracción del artículo 5°.1 del Código;
- (ii) en su establecimiento no se consignarían los precios de los productos en los espacios destinados para su exhibición; como presunta infracción del artículo 5°.1 del Código;
- (iii) su establecimiento no contaría con el aviso que indique la existencia del libro de reclamaciones; como presunta infracción del artículo 151° del Código; y,
- (iv) desestimó la solicitud formulada por la Asociación para que se realice una visita inspectiva.

4. El 2 de mayo de 2016, presentó su escrito de descargos, alegando lo siguiente:

- (i) En la boleta de venta presentada por la Asociación, no se consignaban los datos de la persona que realizó la compra en su representación;

RUC: Domicilio fiscal en: Información obtenida de www.sunat.gob.pe



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 1382-2016/SPC-INDECOPI

EXPEDEIENTE 691-2016/CPC-INDECOPI-ICA

- (ii) las imágenes que aparecían en el video no eran nítidas y no permitían identificar las emisiones advertidas por la denunciante;
- (iii) las fotografías no tenían fecha y la hora en la que fueron tomadas, y no permitían visualizar la totalidad de su establecimiento comercial;
- (iv) el establecimiento comercial intervenido por el representante de la denunciante no fue identificado en la denuncia, ya que solo se hacía mención a su domicilio real pero no especificaba si fue el establecimiento intervenido;
- (v) el establecimiento que aparecía en la boleta de venta presentada por la Asociación sí contaba con una lista de precios y con el aviso del libro de reclamaciones el 6 de abril de 2016; asimismo, sí consignaba los precios en los productos que comercializaba; y,
- (vi) solicitó que se realice una inspección en el establecimiento comercial.

El 17 de mayo de 2016, [REDACTED] presentó un escrito solicitando la programación de un informe oral, reiterando la solicitud de que se realice una inspección en su establecimiento; y, además, presentó tres (3) fotografías de su establecimiento que acreditarían que contaba con el aviso del libro de reclamaciones y la lista de precios en su local.

6. Mediante Resolución 289-2016/INDECOPI-ICA del 23 de setiembre de 2016, la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Ica (en adelante, la Comisión) emitió el siguiente pronunciamiento:

- (i) Denegó la solicitud de informe oral formulada por la denunciada;
- (ii) declaró fundada la denuncia interpuesta contra [REDACTED], por infracción del artículo 5°, 1 del Código, al considerar que había quedado acreditado que su establecimiento no contaba con una lista de precios de fácil acceso a los consumidores; sancionándola con una multa de 1 UIT;
- (iii) declaró infundada la denuncia presentada contra [REDACTED] por presunta infracción del artículo 5°, 1 del Código, al considerar que no quedó acreditado que en su establecimiento no se consignaban los precios de los productos en los espacios destinados para su exhibición;
- (iv) declaró fundada la denuncia interpuesta contra [REDACTED], por infracción del artículo 151° del Código, al considerar que había quedado acreditado que su establecimiento no contaba con el aviso que indique la existencia del libro de reclamaciones; sancionándola con una multa de 5 UIT;
- (v) ordenó a [REDACTED] que cumpla con pagar las costas y costos a favor del denunciante; y,
- (vi) otorgó a la Asociación el 6,25% de las multas impuestas.

7. El 7 de octubre de 2016, la Asociación interpuso un recurso de apelación

M-SPC-13/16

3/13



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 1382-2016/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 001-2016/CPC-INDECOPI-ICA

contra la Resolución 289-2016/INDECOPI-ICA, manifestando que los medios probatorios presentados eran contundentes y eficaces porque claramente se podía visualizar en el segundo 23 del video, que los productos como canastas y cajas de chocotejas y tejas que exhibía la denunciada en su vitrina de venta, no tenían consignados los precios, pese a lo que señalaba la norma.

8. Mediante Resolución 1213-2017/SPC-INDECOPI del 22 de marzo de 2017, la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala) confirmó la Resolución 289-2016/INDECOPI-ICA en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta contra [REDACTED], en tanto no se acreditó que la denunciada haya incumplido con consignar los precios de los productos en los espacios destinados para su exhibición. Asimismo, en dicha resolución la Sala consintió los extremos de la denuncia que fueron declarados fundados, al no haber sido apelados por la denunciada.
9. Mediante escrito de fecha 21 de junio de 2017, [REDACTED] solicitó a la Comisión que se declare la nulidad del acto de notificación de la Resolución 289-2016/INDECOPI-ICA y de las resoluciones posteriores, en tanto no se había cumplido con notificar las mismas válidamente.
10. Mediante Resolución 2439-2017/SPC-INDECOPI del 10 de agosto de 2017, la Sala declaró la nulidad de oficio de la Resolución 1213-2017/SPC-INDECOPI y de todo lo actuado a partir de la notificación de la Resolución 289-2016/INDECOPI-ICA a [REDACTED]. Ello, en tanto se verificó un defecto en la notificación a la denunciada a partir de dicha resolución.

Asimismo, la Sala dispuso que la Comisión notifique nuevamente la Resolución 289-2016/INDECOPI-ICA a la denunciada, conservando la notificación de dicha resolución dirigida a la Asociación y su respectivo recurso de apelación.

12. Habiéndose realizado la notificación correspondiente a [REDACTED], esta interpuso un recurso de apelación contra la Resolución 289-2016/INDECOPI-ICA el día 20 de noviembre de 2017, señalando lo siguiente:

- (i) La negativa a realizarse la inspección inopinada y la programación de un informe oral, afectó su derecho al debido procedimiento;
- (ii) asimismo, había justificado la necesidad de que se otorgue un informe oral para poder ejercer adecuadamente su derecho de defensa;
- (iii) respecto de la lista de precios en su establecimiento y el aviso del libro de reclamaciones, la Comisión no había señalado en qué parte del video se acreditaban las supuestas infracciones; además, la Comisión había reconocido que las fotografías presentadas no demostraban los



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

000163

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

RESOLUCIÓN 1302-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 861-2018/CPC-INDECOPI-ICA

- hechos infractores;
- (iv) pese a valorar el video presentado por la Asociación, no se sabía la duración del mismo; y,
- (v) solicitó la programación de un informe oral, a fin de exponer las razones en las que se basaba su inocencia.

13. Por último, el 20 de febrero de 2018, [REDACTED] presentó un escrito en el que absolvió el recurso de apelación interpuesto por la Asociación. Asimismo, reiteró su solicitud de programación de informe oral.

ANÁLISIS

Cuestión previa: sobre el informe oral solicitado por la denunciada

14. En su escrito de apelación, [REDACTED] solicitó la programación de un informe oral, a fin de exponer las razones en las que se basaba su inocencia. Asimismo, señaló que la negativa de la Comisión de programar un informe oral afectó su derecho al debido procedimiento.



Sobre el particular, es necesario precisar que el artículo IV numeral 1°.2 del Título Preliminar del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante el Decreto Supremo 006-2017-JUS (en adelante, TUO de la LPAG), desarrolla el Principio del Debido Procedimiento, el mismo que, entre otros, garantiza el derecho de los administrados a exponer sus argumentos, a ofrecer y producir pruebas, a obtener una decisión motivada y fundada en derecho y a solicitar el uso de la palabra².

16. Como se observa, en el marco de dicha normativa general la solicitud del uso de la palabra es una de las expresiones del Principio del Debido Procedimiento; no obstante, dicho pedido deberá analizarse en concordancia con la normativa especial existente, siendo que, en el caso de los procedimientos seguidos ante el Indecopi (como ocurre en el presente caso),

² DECRETO SUPREMO 006-2017-JUS. TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo IV. Principios del procedimiento administrativo.

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

(...)

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

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



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 1302-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 081-2018/CPC-INDECOPI-CA

000165

ofrecidas fueran suficientes para resolver la cuestión controvertida.

21. En ese sentido, y considerando que obran en autos los elementos de prueba suficientes a efectos de emitir un pronunciamiento, así como que la parte denunciada a lo largo del procedimiento ha podido exponer y sustentar sus argumentos, corresponde -en uso de la potestad o prerrogativa conferida por Ley- denegar el pedido de uso de la palabra planteado por [REDACTED], así como desestimar su cuestionamiento respecto de que la negativa del informe oral habría vulnerado su derecho al debido procedimiento.

Sobre la lista de precios

22. El derecho a la información que poseen los consumidores, en el marco de una economía social de mercado, constituye uno de los derechos más importantes, debido a que, a través de su ejercicio, éstos cumplen su función económica de ordenar el mercado, premiando con su elección a las empresas más eficientes y orientando las prácticas productivas en función a sus preferencias. No en vano es el primer derecho reconocido constitucionalmente a favor de los consumidores:

"Constitución Política del Perú de 1993

Artículo 65°. - El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo, vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población."

23. Atendiendo a su importancia, el derecho de información, regulado en artículo 1°.1 literal b), así como en el artículo 2° del Código, involucra el deber de los proveedores de proporcionar toda la información relevante sobre las características de los productos y servicios que oferten , a efectos de que los consumidores puedan realizar una adecuada elección o decisión de consumo, así como para efectuar un uso o consumo correcto de los bienes y servicios que hayan adquirido.

* Esto no implica que los derechos a la salud y a la seguridad cedan paso en importancia a la información, pues estos derechos se reconocen a la persona humana en su condición de tal sin importar la función económica que cumplen, como es el caso de los consumidores.

• LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 1°. Derecho de los consumidores.

1.1. En los términos establecidos por el presente Código, los consumidores tienen los siguientes derechos:

(...)

b. Derecho a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.

(...)

Artículo 2°. Información relevante.

M-SPC-13/18

7/13



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 1362-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 061-2016/CPC-INDECOPI/CA

000166

24. Adicionalmente a ello, el artículo 5°.1 del Código establece que los establecimientos comerciales están obligados a consignar de manera fácilmente perceptible para el consumidor los precios de los productos en los espacios destinados para su exhibición. Igualmente, deben contar con una lista de precios de fácil acceso a los consumidores².
25. En el presente caso, la Comisión declaró fundada la denuncia interpuesta contra [REDACTED] por infracción del artículo 5°.1 del Código, al considerar que había quedado acreditado que su establecimiento no contaba con una lista de precios de fácil acceso a los consumidores.
26. Al respecto, de acuerdo al criterio recogido por esta Sala en anteriores pronunciamientos³, al tratarse de establecimientos comerciales en los cuales el consumidor, con el solo ingreso al local, pueda observar fácilmente el precio del producto (adherido al mismo producto a través de etiquetas u otros), sin la necesidad de solicitar la asistencia del personal del proveedor, se entenderá por cumplida la obligación a la que hace referencia el artículo 5°.1 del Código, siendo que, en ese tipo de establecimientos, la implementación de una lista de precios únicamente cumple una función meramente formal.

Dicho lo anterior, este Colegiado considera que, en atención a las características del establecimiento comercial verificadas en el presente procedimiento de acuerdo a las fotografías presentadas por la Asociación⁴, este Colegiado verifica que la totalidad de los productos que comercializaba [REDACTED] eran puestos en exhibición, motivo por el cual la obligación a la que se encontraba sujeta la denunciada, referida a la debida y oportuna información de los precios de los productos comercializados, se iba a encontrar satisfecha con la implementación de los precios de los productos

2.1 El proveedor tiene la obligación de ofrecer al consumidor toda la información relevante para tomar una decisión o realizar una elección adecuada de consumo, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.

2.2 La información debe ser veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada, oportuna y fácilmente accesible, debiendo ser brindada en idioma castellano.

(...)

² LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, Artículo 8°. - Exhibición de precios o de listas de precios.

8.1. Los establecimientos comerciales están obligados a consignar de manera fácilmente perceptible para el consumidor los precios de los productos en los espacios destinados para su exhibición. Igualmente, deben contar con una lista de precios de fácil acceso a los consumidores. En el caso de los establecimientos que expenden una gran cantidad de productos o servicios, estas listas pueden ser complementadas por terminales de cómputo debidamente organizados y de fácil manejo para los consumidores.

³ Ver Resolución 1487-2013/SPC-INDECOPI de fecha 8 de junio de 2013 y Resolución 0703-2017/SPC-INDECOPI de fecha 8 de febrero de 2017

⁴ Ver foja 7 del expediente.



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

000167

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

RESOLUCIÓN 1302-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 061-2016/CPC-INDECOPI-ICA

en los espacios destinados para su exhibición. En ese sentido, no resultaba necesario exigir que, adicionalmente, su establecimiento contara con una lista de precios.

28. En virtud de las consideraciones expuestas, corresponde revocar la resolución venida en grado en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta contra [REDACTED] por infracción del artículo 5°.1 del Código al no haber implementado una lista de precios; y, en consecuencia, se declara infundada la misma, toda vez que la finalidad de dicha obligación se tenía por cumplida con la consignación de los precios de los productos en los espacios destinados para su exhibición. En consecuencia, se deja sin efecto la sanción de 1 UIT impuesta.

Sobre los precios de los productos

29. Conforme fue señalado previamente, el artículo 5°.1 del Código establece que los establecimientos comerciales están obligados a consignar de manera fácilmente perceptible para el consumidor los precios de los productos en los espacios destinados para su exhibición*.
30. En el presente caso, la Comisión declaró infundada la denuncia interpuesta contra [REDACTED] por presunta infracción del artículo 5°.1 del Código, en tanto consideró que no quedó acreditado que en dicho establecimiento comercial no se consignaban los precios de los productos en los espacios destinados para su exhibición.

En su apelación, la Asociación señaló que los medios probatorios presentados eran contundentes y eficaces porque claramente se podía visualizar en el segundo 23 del video contenido en el CD, que los productos como canastas y cajas de chocotejas y tejas que exhibía la denunciada en su vitrina de venta no tenían consignados los precios, pese a lo que señalaba la norma.

32. Sobre el particular, obran en el expediente en calidad de medios probatorios, lo siguiente:

* LEY 29871. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 5°. - Exhibición de precios o de listas de precios.

5.1. Los establecimientos comerciales están obligados a consignar de manera fácilmente perceptible para el consumidor los precios de los productos en los espacios destinados para su exhibición. Igualmente, deben contar con una lista de precios de fácil acceso a los consumidores. En el caso de los establecimientos que expenden una gran cantidad de productos o servicios, estas listas pueden ser complementadas por terminales de cómputo decididamente organizados y de fácil manejo para los consumidores.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

000168

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

RESOLUCIÓN 1303-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 061-2016/CPC-INDECOPI-ICA

- (i) Un CD conteniendo un video¹⁸, presentado por la Asociación, en el cual se puede apreciar el establecimiento de [REDACTED], y solo se aprecia una parte del local comercial; y,
- (ii) dos (2) fotografías del establecimiento¹⁹, presentadas por la Asociación, en donde también se puede apreciar parte del establecimiento, conforme se aprecia a continuación:



33. Sobre el particular, de la revisión del video aportado por la denunciante, se verifica que solo muestra una parte del establecimiento de [REDACTED]; asimismo, las imágenes que se aprecian en dicho video son captadas rápida y brevemente, por lo que no se puede apreciar nítidamente si los productos exhibidos por la denunciada contaban con sus respectivos precios.

34. Adicionalmente, de la visualización del video en cuestión no se puede apreciar la totalidad de los productos exhibidos por la denunciada, por lo cual esta Sala considera que no ha quedado totalmente acreditado que los productos exhibidos por [REDACTED] no cuenten con sus respectivos precios.

¹⁸ Ver foja 8 del expediente.

¹⁹ Ver foja 7 del expediente.



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 1303-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 961-2016/CPC-INDECOPI/CA

000169

35. De otro lado, de la revisión de las fotografías reproducidas previamente, no se logra advertir con claridad que los productos exhibidos carezcan de sus precios correspondientes, además de no apreciarse la totalidad del espacio del establecimiento denunciado.
36. En ese sentido, si bien el artículo 5°.1 del Código señala que se debe consignar el precio de los productos en los espacios consignados para ello, de la revisión de los medios probatorios obrantes en el expediente no se ha podido verificar que en efecto la denunciada haya incumplido con lo establecido en la citada norma.
37. Por lo antes expuesto, corresponde confirmar la resolución venida en grado en el extremo que declaró infundada la denuncia contra [REDACTED] por presunta infracción del artículo 5°.1 del Código, al no haberse acreditado que la denunciada haya incumplido con consignar los precios de los productos en los espacios destinados para su exhibición.

Sobre el aviso del libro de reclamaciones

38. El artículo 150° del Código¹⁰ establece que los establecimientos comerciales tienen la obligación de contar con un libro de reclamaciones, cuya implementación y puesta en práctica se debe realizar de conformidad con las condiciones, supuestos y especificaciones contemplados en el Decreto Supremo 011-2011-PCM, Reglamento del Libro de Reclamaciones.
39. Asimismo, el artículo 151° del Código¹¹ impone a los referidos establecimientos el deber de exhibir en un lugar visible y fácilmente accesible al público en su interior, un aviso en el que se indique la existencia del libro de reclamaciones y el derecho que tienen los consumidores de solicitarlo cuando lo requieran o estimen conveniente.
40. En el presente caso, la Comisión declaró fundada la denuncia contra interpuesta [REDACTED] por infracción del artículo 150° del Código, al considerar que había quedado acreditado que su establecimiento no contaba con el aviso que indique la existencia del libro de reclamaciones.
41. Sobre el particular, la Comisión consideró que el video presentado por la

¹⁰ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 150°.- Libro de Reclamaciones. Los establecimientos comerciales deben contar con un libro de reclamaciones, en forma física y virtual. El reglamento establece las condiciones, supuestos y las demás especificaciones para el cumplimiento de la obligación señalada en el presente artículo.

¹¹ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 151°.- Exhibición del libro de reclamaciones. A efectos del artículo 150°, los establecimientos comerciales deben exhibir, en un lugar visible y fácilmente accesible al público, un aviso que indique la existencia del libro de reclamaciones y el derecho que tienen los consumidores de solicitarlo cuando lo requieran o estimen conveniente.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

000170

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

RESOLUCIÓN 1303-2016/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 001-2016/CPC-INDECOPI-ICA

Asociación acreditaba que el establecimiento carecía de la referida herramienta (aviso del libro de reclamaciones).

42. Sin embargo, este Colegiado discrepa de lo resuelto por la Comisión, pues -al igual que en análisis desarrollado previamente (sobre la implementación de los precios de los productos)- de la revisión del video y fotografías aportados por la Asociación, no se logra verificar de manera clara y contundente que el establecimiento comercial incumpliera con contar el aviso del libro de reclamaciones, pues solo se aprecia una parte de dicho local, pudiendo ocurrir que el referido aviso se encuentre en otro espacio y/o ambiente del establecimiento denunciado.
43. En virtud de ello, corresponde revocar la resolución venida en grado en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta contra [REDACTED] por infracción del artículo 151° del Código; y, en consecuencia, se declara infundada la misma, al no haberse acreditado que la denunciada haya incumplido con implementar en su establecimiento el aviso del libro de reclamaciones.
44. En consecuencia, se deja sin efecto la sanción de 5 UIT impuesta en el presente extremo, así como la condena al pago de las costas y costos del procedimiento, y el otorgamiento del 6,25% de las multas impuestas, en favor de la Asociación.
45. Finalmente, atendiendo a que se ha revocado la resolución venida en grado en los extremos que se declararon fundados, carece de objeto que esta Sala se pronuncie sobre los demás alegatos de apelación formulados por [REDACTED]

RESUELVE:

PRIMERO: Revocar la Resolución 289-2016/INDECOPI-ICA del 23 de setiembre de 2016, emitida por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Ica, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por la Asociación Civil [REDACTED] contra [REDACTED], por infracción del artículo 5°.1 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al no haber implementado una lista de precios; y, en consecuencia, se declara infundada la misma, toda vez que la finalidad de dicha obligación se tenía por cumplida con la consignación de los precios de los productos en los espacios destinados para su exhibición. En consecuencia, se deja sin efecto la multa de 1 UIT impuesta en dicho extremo.

SEGUNDO: Confirmar la Resolución 289-2016/INDECOPI-ICA en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta contra [REDACTED]

M-8PC-13/18

12/13



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

000171

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

RESOLUCIÓN 1362-2016-SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 061-2016/CPC-INDECOPI/CA

██████████, por presunta infracción del artículo 5°.1 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al no haberse acreditado que la denunciada haya incumplido con consignar los precios de los productos en los espacios destinados para su exhibición.

TERCERO: Revocar la Resolución 289-2016/INDECOPI-ICA en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta contra ██████████ ██████████, por infracción del artículo 151° del Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, en consecuencia, se declara infundada la misma, al no haberse acreditado que la denunciada haya incumplido con implementar en su establecimiento el aviso del libro de reclamaciones. En consecuencia, se deja sin efecto la multa de 5 UIT impuesta en dicho extremo.

CUARTO: Dejar sin efecto la Resolución 289-2016/INDECOPI-ICA en el extremo que condenó a ██████████ al pago de las costas y costos del procedimiento.

QUINTO: Dejar sin efecto la Resolución 289-2016/INDECOPI-ICA en el extremo que dispuso el otorgamiento del 6,25% de las multas impuestas, en favor de la Asociación Civil ██████████.

Con la intervención de los señores vocales Javier Eduardo Raymundo Villa García Vargas, Juan Alejandro Espinoza Espinoza, Roxana María Irma Barrantes Cáceres y Silvia Lorena Hooker Ortega.

JAVIER EDUARDO RAYMUNDO VILLA GARCÍA VARGAS
Presidente