



FACULTAD DE DERECHO

INFORME JURÍDICO DE EXPEDIENTE

ADMINISTRATIVO N° 912-2018/PS1

PRESENTADO POR

LUIS JULIO MONTES BARRANTES

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE ABOGADO

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 por el Título de Abogado

Informe Jurídico sobre Expediente N° 912-2018/PS1

Materia : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Entidad : INDECOPI

Denunciante : ALCA

Denunciado : GTG S.A.C

Bachiller : MONTES BARRANTES, LUIS JULIO

Código : 2014154854

LIMA – PERÚ

2021

El presente Informe Jurídico analiza el procedimiento administrativo recaído en el expediente 912-2018/PS1 contra la empresa denunciada GTG S.A.C debido a la denuncia interpuesta por el señor ALCA, por la supuesta infracción al deber de idoneidad. Como se verá en el presente caso, el denunciante suscribió un contrato con la denunciada, mediante el cual recibiría una serie de beneficios, descuentos y promociones. Sin embargo, cuando quiso materializar el uso de estos beneficios, sintió que la empresa no dio respuesta a sus requerimientos, ante lo cual acusaron a esta de haberle hecho firmar un contrato utilizando previamente información falsa y publicidad engañosa, debido a que no pudo utilizar los beneficios del contrato en la forma que él entendía que podía utilizarlos. La empresa denunciada rechazó todas estas afirmaciones señalando que el denunciante tenía toda la información necesaria y que siempre se dio respuesta a sus requerimientos. El procedimiento básicamente tuvo cuatro (04) puntos controvertidos: Respecto al descuento del 20% ofrecido en el contrato, Sobre el envío de los correos electrónicos promocionales, Sobre la utilización de los tres certificados de descuentos, Sobre el libro de reclamaciones; en el cual vamos a observar algunos cuestionables errores en los que incurre la autoridad administrativa de primera instancia y que asimismo no fueron revertidos por la segunda, toda vez que el análisis realizado en algunos casos careció de un razonamiento más detallado. Al respecto, la primera instancia declaró archivar tres (03) de los cuatro (04) puntos controvertidos y sancionó a la empresa por no permitir la utilización de tres (03) certificados de descuentos. No conforme con dicha resolución, la empresa denunciada interpuso apelación argumentando que la resolución emitida por el Órgano Resolutivo de Protección al Consumidor N° 01 carecía de motivación. Finalmente, la segunda instancia revocó la sanción impuesta a la empresa denunciada y declaró el archivo del procedimiento administrativo sancionador contra GTG por no haberse vulnerado las normas de protección al consumidor.

ÍNDICE

I. RELACIÓN DE LOS HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR LAS PARTES INTERVINIENTES EN EL PROCEDIMIENTO	4
1.1 Denuncia de fecha 12 de abril de 2018 presentada por el Sr. ALCA.....	4
1.2 Inicio del procedimiento administrativo	6
1.3 Descargos de fecha 21 de agosto de 2021 presentados por el GTG S.A.C.	6
1.4 Resolución Final N° 2809-2018/PS1 de fecha 26 de setiembre de 2018 emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 01 del INDECOPI.....	7
1.5 Recurso de Apelación de fecha 13 de noviembre de 2018 presentado por el GTG S.A.C. ante el Órgano Resolutivo de Protección al Consumidor N° 01 – Sede Central del INDECOPI.....	8
1.6 Resolución Final N° 286-2019/CC2 de fecha 12 de febrero de 2019 emitida por la Comisión de Protección al Consumidor N° 02 - Sede Central del INDECOPI.....	9
II. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE.....	10
2.1 Verificar si se ha configurado una infracción al deber de idoneidad contenido en los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor en los extremos referidos por el denunciante	10
2.2 Verificar si se ha generado una indebida motivación en la resolución emitida por el Órgano de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 01	11
2.3 Verificar si el íter procedimental se ha llevado en aplicación del principio del debido procedimiento administrativo	11
III. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS Y LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS.....	11
3.1 Respecto a los problemas jurídicos identificados	11
3.2 Respecto a las resoluciones emitidas.....	25
IV. CONCLUSIONES	28
V. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	29
VI. ANEXOS.....	30

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

1.1. Denuncia de fecha 12 abril de 2018 presentada por el Sr. AC

Con fecha 12 de abril del 2018, ALCA (en adelante, el denunciante) interpuso una denuncia contra la empresa GTG S.A.C (en adelante, la empresa denunciada o GTG) solicitando la devolución del monto pagado a esta, en virtud de los siguientes fundamentos:

- Manifestó que con fecha 20 de octubre del 2017, al encontrarse realizando compras en un supermercado, se hizo acreedor de un certificado de ahorros, otorgado por GTG, para utilizarlo en cualquier hotel, sea nacional o internacional, por el valor de \$500 dólares. Asimismo, precisó que dicha empresa le generó la impresión de haber ganado este certificado y condicionó su entrega al hecho de que acuda personalmente al domicilio de GTG para recogerlo. En tal sentido, el denunciante indicó que, habiéndose presentado al domicilio de la empresa, recibió una charla en donde le brindaron demasiada información en un tiempo muy corto, y le indicaron que en ese momento tendría que decidir sobre la suscripción de una membresía para poder cobrar dicho premio (certificado de ahorros). De igual manera, el denunciante señaló que la empresa le brindaría dos certificados adicionales con un valor de \$500 dólares por cada uno, con lo cual entendía que en total tendría certificados de descuento por un valor \$1500 dólares. Finalmente, expresó que la empresa le ofreció descuentos en servicios turísticos y promociones de último minuto, que las recibiría semanalmente mediante correo electrónico.
- Que, en esta misma fecha, el denunciante suscribió el contrato N° 0L2386 con GTG, con la finalidad de obtener los descuentos turísticos y promociones brindadas en la charla de fecha 20 de octubre de 2017, así como hacerse beneficiario de los tres (03) certificados de ahorro por el importe de \$1500 dólares en total.
- Que, luego de ello, su hijo, que según expresó el denunciante era co-titular del contrato, se comunicó con la empresa para cotizar un viaje a Cartagena, cotización que resultó ser más cara que una encontrada en otra página web, con lo cual, remitieron dicha cotización a la empresa, con la finalidad de que a esa tarifa encontrada se le reduzca un 20% de descuento, según lo establecido en el contrato. No obstante, el denunciante indicó que se tuvo respuesta a esta solicitud mucho tiempo después y con una negativa de la empresa para la aplicación de algún descuento.

- Que la empresa se habría incumplido con el envío de correos promocionales o descuentos de último minuto, a pesar de que el contrato y el manual de indicaciones señalaban que estas eran promociones no condicionadas y se enviaban a través de correos electrónicos masivos una vez por semana. En relación a ello, recién con fecha 29 de diciembre del 2017, se recibió uno de esos correos promocionales, a pesar de que el contrato con la empresa denunciada se firmó con fecha 20 de octubre de 2017. Según expresó el denunciante, los correos promocionales recién se recibieron posteriormente a los reclamos realizados: en oficina, por correo electrónico, mediante carta notarial y en el libro de reclamaciones.
- Que al tratar de usar o emplear los certificados otorgados por la empresa denunciada, los descuentos resultaron ser muy inferiores a los \$500 dólares ofrecidos por cada certificado, dando como resultado descuentos de \$20 dólares, \$60 dólares y otros de similar valor que se encontraban debajo del mínimo razonable. Con lo cual, para el denunciante, los certificados resultaron ser completamente falsos, ya que tenían un beneficio que no había sido el ofrecido de acuerdo a su contrato. En relación a ello, GTG argumentó que eran descuentos parciales de hasta \$500 dólares; no obstante, el denunciante expresó que en su página web lo señalaban como un descuento íntegro, por lo que sintió haber sido víctima de publicidad engañosa.
- Que con fecha 20 de noviembre del 2017, luego de tratar de solucionar el problema evidenciado, el denunciante cursó carta notarial a la empresa, en la cual se detalló todo lo mencionado anteriormente y se solicitó la resolución contractual, así como la devolución del primer monto desembolsado. Frente a ello, el denunciante señaló que la empresa dio respuesta desconociendo el incumplimiento y deslindándose de responsabilidades.
- Finalmente, ante esta respuesta, el denunciante presentó con fecha 11 de diciembre del 2017, un reclamo en el libro de reclamaciones de la empresa PGP S.A.C, toda vez que la empresa GTG no contaba con libro de reclamaciones, alegando que ambas empresas serían las mismas.

Medios probatorios:

- Copia del contrato N° 0L2386.
- Boleta de venta y constancia de pago.
- Copias de 3 certificados de ahorro.
- Correos cursados a la empresa.
- Cartas notariales cursadas a la empresa.
- Hoja del libro de reclamaciones.
- Copia del reclamo efectuado.

1.2. Inicio del procedimiento administrativo

Con fecha 13 de agosto del 2018, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1 emitió resolución en la que resolvió:

- Iniciar procedimiento administrativo sancionador contra GTG S.A.C por presunta infracción de lo establecido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no habrían cumplido con otorgarle al denunciante el descuento del 20%, de acuerdo al contrato suscrito; no habrían cumplido con enviarle los correos electrónicos promocionales; no le habrían permitido utilizar los 3 certificados de descuentos de \$ 500 dólares americanos y no habrían contado con un libro de reclamaciones.
- Solicitar a la denunciada que presentara sus descargos y los medios probatorios respectivos, en un plazo no mayor de 5 días hábiles contados desde la notificación.
- Requerir al denunciante que acreditara que su hijo podía utilizar los servicios de GTG, en la medida que el contrato se encontraba suscrito solamente entre la denunciada y el denunciante.

1.3. Descargos de fecha 21 de agosto de 2018 presentados por el GTG S.A.C.

Con fecha 21 de agosto del 2018, el GTG formuló sus descargos, solicitando el archivo del procedimiento administrativo en base a los siguientes fundamentos:

- Que suscribió un contrato con el denunciante, mediante el cual, de acuerdo con la cláusula primera, se le otorgaba descuentos en servicios turísticos a nivel nacional. Asimismo, de acuerdo a la cláusula tercera, el precio total del programa equivalía a la suma de S/ 7,063.00 soles. En tal sentido, a la firma del contrato, el denunciante canceló solamente S/ 3,532.00 soles, y el dinero restante debía cancelarlo en cuotas (36) de S/ 98.11 soles, a partir del 26 de junio del 2019.
- Que, con fecha 23 de octubre del 2017, el Señor L (hijo del denunciante) solicitó una cotización hotelera para 3 personas y 1 habitación en el “Hilton” Cartagena, la cual (solicitud de cotización) fue respondida mediante correo al día siguiente. Asimismo, con fecha 25 de octubre de 2017, el Señor L solicitó que se cotice el hospedaje y su precio con desayuno. Finalmente, pidió cotizar el “Hotel Occidental”.

- Que, con fecha 25 de octubre del 2017, a interés del denunciante, se le envió la cotización del hotel Hilton, indicándosele que el precio por persona era de \$ 211.25 dólares americanos.
- Que, con fecha 30 de octubre del 2017, el señor L indicó haber encontrado mejores cotizaciones que las enviadas previamente por la denunciada. Como consecuencia, GTG le envió una cotización que contenía una mejora de la tarifa; no obstante, con fecha 20 de noviembre del 2017, mediante carta notarial el denunciante solicitó la devolución del dinero.
- Que el premio (pasaporte de ahorros) obtenido por el denunciante solo podía ser válidamente utilizado en la plataforma www.travelsavingspassport.com. Asimismo, en el contenido de dicho certificado se podía encontrar la indicación sobre sus respectivos “términos de uso y condiciones”. En ese sentido, dentro de estos términos de uso y condiciones se indicaba que el pasaporte no era parte integral del portafolio del servicio.
- Que, de acuerdo con el ítem 4 de los términos y condiciones, el valor del pasaporte de ahorro podía ser utilizado de manera parcial o total, para lo cual el portador (el denunciante) debía verificar el descuento que correspondía a su reserva y cancelar el saldo restante con la finalidad de poder ser confirmada (la reserva), información que fue brindada al denunciante de manera oportuna por el asesor de ventas.
- Que GTG cumplió con atender los requerimientos solicitados y las obligaciones a su cargo. Asimismo, respecto al libro de reclamaciones, indicó que brindaron respuesta dentro del plazo otorgado por Indecopi.
- Que GTG corroboró con el área encargada de su empresa que sí se enviaron los correos promocionales al denunciante.

1.4. Resolución Final N° 2809-2018/PS1 de fecha 26 de setiembre de 2018 emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 01 del INDECOPI

Con fecha 26 de septiembre del 2018, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1 (en adelante, el OPS) emite Resolución Final N° 2809-2018/PS1, en la cual resuelve:

- Archivar el procedimiento administrativo sancionador iniciado contra GTG S.A.C. por presunta infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del consumidor.
- Sancionar a la empresa denunciada con una multa de 2.22 Unidades Impositivas Tributarias (en adelante, UIT) por presunta infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del consumidor.

- Ordenar, como medida correctiva, que la empresa denunciada cumpla con entregar al denunciante la suma de S/ 3, 531.00 soles en un plazo de 15 días hábiles.

Fundamentos de la decisión:

- Respecto al descuento del 20% ofrecido en el contrato, el OPS manifestó que la empresa denunciada no ofreció el 20% de descuento, sino **hasta** el 20% de descuento. Asimismo, de la revisión de los correos electrónicos enviados por las partes, el OPS advirtió que GTG sí cumplió con otorgarle el descuento al denunciante, según lo que establecido en el Anexo A – Términos y condiciones Generales. En tal sentido, el OPS concluyó que la empresa denunciada sí otorgo el descuento correspondiente.
- Respecto al envío de los correos electrónicos promocionales, habiéndose analizado los documentos suscritos entre las partes, el OPS concluyó que GTG no tenía la obligación de enviar correos promocionales al denunciante. Asimismo, el OPS señaló que, luego de analizar los correos electrónicos enviados por las partes, se concluyó que GTG sí atendió las solicitudes de cotización requeridas por el denunciante.
- Respecto a la utilización de los certificados de descuentos, el OPS advirtió que en el expediente obraban unas impresiones de la página web www.TravelSavingsPassport.com, a partir de las cuales pudo verificar como el denunciante utilizó sus certificados de ahorro para obtener mejores precios en sus destinos turísticos. Es así que, al utilizar uno de los certificados de ahorro para solicitar un precio final en el Marriot Hotel Río de Janeiro, el denunciante obtenía un ahorro de \$ 27.72 dólares americanos. De igual manera, al utilizar su certificado de ahorro para solicitar un precio final en el Hotel Cartagena, el denunciante obtenía un ahorro de \$ 67.31 dólares americanos. En virtud de lo expuesto, el OPS concluyó que GTG no le permitió al denunciante utilizar sus tres (03) certificados de descuento por la totalidad de los mismos.
- Respecto al libro de reclamaciones, el OPS advirtió la existencia de la Hoja de Reclamo N° 012, de fecha 11 de diciembre del 2017, a través del cual el denunciante efectuó su reclamación en contra de GTG por el incumplimiento de los servicios contratados. En consecuencia, para el OPS quedó acreditado que la empresa denunciada sí contaba con un libro de reclamaciones.

1.5. Recurso de apelación de fecha 13 de noviembre de 2018, presentado por el GTG S.A.C. ante el Órgano Resolutivo de Protección al Consumidor N° 01 – Sede Central del INDECOPI

Con fecha 13 de noviembre del 2018, GTG interpuso un recurso de apelación contra la Resolución Final N° 2809-2018/PS1 del OPS, cuestionando el extremo en el que se sancionó a la empresa por no permitir la efectiva utilización de los tres certificados de descuento. En ese sentido, solicitaron que la resolución mencionada sea revocada por las siguientes consideraciones:

- Que el OPS interpretó de manera errónea lo referido a los certificados/pasaportes de ahorro, en tanto los mismos fueron brindados para su uso en el tiempo. Asimismo, el GTG indicó que, ingresando a la página web www.TravelSavingsPassport.com se podía ver detalladamente cual era el ahorro al que se hacía acreedor el beneficiario de los certificados, de acuerdo al lugar, hotel y fecha que seleccionaba.
- Que el OPS no tomó en cuenta los descuentos ya brindados al denunciante y que venían cumpliendo con las obligaciones derivadas de dichos certificados.
- Que la resolución emitida por la OPS resultaría nula, en tanto no se ha motivado adecuadamente.

1.6. Resolución Final N° 286-2019/CC2 de fecha 12 de febrero de 2019, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor N° 02 - Sede Central del INDECOPI

Con fecha 12 de febrero del 2019, la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 emitió la Resolución Final N° 286-2019/CC2. Mediante dicha resolución, se resolvió revocar la Resolución Final N° 2809-2018/PS1 que declaró responsable a GTG por la infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. En consecuencia, se decidió archivar el procedimiento sancionador iniciado en contra de GTG, toda vez que, de acuerdo al criterio adoptado por la Comisión mencionada, los certificados fueron ofrecidos para ser utilizados a lo largo del tiempo, hasta fecha de vencimiento y hasta el máximo importe consignado.

Fundamentos de la decisión:

- Se manifestó que de la revisión de los medios probatorios se acreditó que cada uno de los certificados de ahorro estaba destinado a ser empleado en la página web a lo largo del tiempo. Asimismo, en cada elección turística realizada por el usuario en la página web, se detallaba a cuánto ascendería el ahorro al que se haría acreedor (el denunciante). Finalmente, dicho ahorro variaba en función al lugar, hotel y fecha seleccionada.
- Que, en atención a dichas consideración, corresponde dejar sin efecto la resolución de primera instancia, en los extremos que interpuso una sanción a GTG y ordeno la medida correctiva. Para la Comisión, el denunciante sí contaba

con la información para el correcto uso de los certificados de ahorro, la cual se encontraba en los Términos y Condiciones, contenidos en este mismo.

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

De la revisión de los hechos expuestos por las partes (escrito de denuncia, descargos y apelación) y de las resoluciones emitidas por la autoridad administrativa se han identificados problemas de relevancia jurídica en los cuales reside la controversia. Ante la identificación de tales problemas, se genera la necesidad de brindar una solución a fin de identificar si en el presente caso la denuncia debió declararse fundada o infundada. En consideración a lo manifestado, se han consignado los siguientes problemas:

2.1. ¿Se ha configurado una infracción al deber de idoneidad contenido en los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor en los extremos referidos por el denunciante?

Como primer problema de relevancia jurídica, se ha considerado importante analizar y determinar si se ha generado infracción al deber de idoneidad en los hechos manifestados por el denunciante. De la revisión del expediente, se aprecia que el denunciante cuestiona la infracción de este deber en cuatro supuestos: Que no se habría ofrecido el descuento del 20% en los servicios turísticos, según consta en el contrato suscrito con la empresa denunciada, no se habrían remitido los correos promocionales que la empresa se habría comprometido a enviar, no se habría cumplido con hacer efectivo los certificados de ahorro de \$ 500 dólares americanos, según se habría señalado al momento de suscribir el contrato, y que el establecimiento de la denunciada no contaba con un libro de reclamaciones.

En base a estas premisas, la empresa denunciada formula sus descargos manifestando que ha cumplido con cada uno de los supuestos de infracción mencionados por el denunciante, resultando que no se ha generado infracción al deber de idoneidad. En virtud a esta controversia, corresponde verificar en cada uno de los supuestos mencionados, si efectivamente habrían sido incumplidos por la empresa o, en su defecto, si han sido cumplidos de forma íntegra y en virtud al contrato suscrito.

Para tales efectos, se analizará a través de una valoración probatoria la acreditación del defecto alegado en los supuestos señalados y la existencia

de alguna causal o hecho que acredite la exoneración de responsabilidad de la empresa denunciada.

2.2. ¿Se ha generado una indebida motivación en la resolución emitida por el Órgano de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1?

Como segundo problema de relevancia jurídica, se ha considerado necesario verificar si la resolución emitida en primera instancia contiene una indebida motivación. De la revisión del expediente, se aprecia que la empresa denunciada, mediante recurso de apelación, cuestiona que el OSP ha emitido una resolución indebidamente motivada, y que por lo tanto dicha resolución sería nula.

Ante este hecho, es indispensable analizar si dicha resolución efectivamente contiene una indebida motivación. Para tal efecto, se debe analizar en qué consiste la debida motivación y cuáles son los vicios en los que puede incurrir. Para ello se tomarán en cuenta los criterios utilizados por el Tribunal Constitucional, referentes a los vicios en la motivación, y se verificará si la resolución cuestionada está inmersa en algún vicio de la motivación.

2.3. ¿El íter procedimental se ha llevado en aplicación del principio del debido procedimiento administrativo?

Finalmente, se ha considerado indispensable analizar si en el presente procedimiento se ha aplicado el principio del debido procedimiento administrativo. Para tal efecto, se debe verificar si se han respetado las garantías mínimas que deben ofrecerse a los administrativos y si se han respetado todas las fases y actos procedimentales que la ley ha impuesto para todo procedimiento. En el mismo sentido, se verificará que la actuación de la autoridad administrativa se haya llevado a cabo en conformidad con lo establecido en el ordenamiento jurídico.

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

3.1. Respecto a los problemas jurídicos identificados

3.1.1. Verificar si se ha configurado una infracción al deber de idoneidad contenido en los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor en los extremos referidos por el denunciante

En este primer extremo se analizará sobre la infracción al deber de idoneidad a través de la doctrina, la jurisprudencia y las normas de protección al consumidor. Se precisa que la idoneidad se constituye como el deber que se impone a todo proveedor para que cumpla con lo que ha ofertado, esto es, que los productos o servicios que se entregan a los consumidores, lleguen a manos de estos últimos tal y como se les ha ofertado.

Lo ofertado por el proveedor y adquirido por el consumidor debe coincidir, en tanto es una obligación del propio proveedor entregar lo que ha ofertado. Así, por ejemplo, en el presente caso, si la empresa GTG ofrece una suscripción con descuentos para servicios turísticos, lo que el consumidor debe recibir es precisamente que se apliquen tales descuentos, en los términos y condiciones ofertados. Desde luego, lo que no puede recibir dicho consumidor es que se le brinde el servicio en términos distintos, ello constituiría una infracción al deber de idoneidad y una vulneración a los derechos del consumidor. Es debido a ello que, en la medida que todo proveedor ofrece una garantía en cuanto a la idoneidad de los productos o servicios, el consumidor deberá probar que lo ofrecido contiene un defecto y en consideración a ello, el proveedor deberá probar que dicho defecto no le es atribuible.

A través de este deber se impone al proveedor la obligación de asegurar que, en las relaciones de consumo efectuadas, no se vulneren los derechos del consumidor, de tal forma que se regula la actuación del proveedor y su desarrollo en el mercado. Cabe manifestar que, ante la falta de idoneidad de los productos y servicios, se ven afectados el interés económico y las expectativas del consumidor, aspectos que son tutelados por el Estado a través de la Constitución Política del Perú.

Es necesario manifestar que, mediante este deber impuesto, también se garantiza el derecho a la información relevante hacia el consumidor, en tanto a través de la información que pueda brindar el proveedor, no solo se permite una adecuada elección de consumo, sino también que los consumidores puedan conocer sobre lo que pretenden adquirir, siendo que adquirirlos puedan corroborar que lo informado y lo recibido coincidan en los mismos términos expuestos por el proveedor, verificando de esta forma el cumplimiento del deber de idoneidad.

Sobre el particular, Espinoza (2005) señala que:

En opinión que comparto, una atenta doctrina brasileña ha observado que "la protección del consumidor puede ser vista como un mecanismo para el fortalecimiento de la seguridad en las transacciones del mercado y suministrar fuentes para el desarrollo de normas sociales de confianza y

certeza. De ahí se sigue que el deber de idoneidad y de información a cargo del proveedor son los dos pilares fundamentales sobre los cuales descansa la protección al consumidor. (p. 346)

Se destaca al deber de idoneidad como uno de los pilares fundamentales sobre los cuales descansa la protección al consumidor, y debido a ello se le brinda una tutela especial a todo consumidor respecto a este deber, toda vez que además de constituirse como un deber, es un derecho.

De igual forma, sobre el deber de idoneidad, Northcote (2013) señala que:

El deber de idoneidad corresponde a la etapa de ejecución de la relación de consumo, ya sea en la comercialización de productos o la prestación de servicios. Así, podemos establecer que el deber de idoneidad constituye la obligación general de todo proveedor de cumplir con los ofrecimientos efectuados al consumidor y con las expectativas de este, con respecto a la calidad, uso, duración, origen, contenido y demás características de los productos o del servicio contratado. (p. 299)

El autor conceptualiza al deber de idoneidad como la etapa de ejecución de la relación de consumo, y es la obligación que se impone al proveedor para que cumpla con lo ofrecido, respecto a lo que hubiera informado. De esta forma, se habla de una coincidencia entre lo ofertado por el proveedor y lo recibido por el consumidor, tal y como lo desarrolla el artículo 18° del Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), cuya redacción estipula que: “Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe (...)”.

La norma estipula una correspondencia entre lo que el consumidor espera y lo que realmente recibe, en tanto lo que espera es lo ofrecido por el proveedor, sin que exista alguna alteración o cambio en el producto o servicio. En este sentido, si lo entregado por el proveedor cumple con lo ofertado, existe idoneidad en el producto o servicio dado. Sin embargo, cabe señalar que, lo que espera el consumidor está sostenido en función a lo que se le hubiera ofrecido; es decir, en base a la publicidad y la información transmitida por el proveedor a través de su oferta. De esta forma, se cumple con el deber de idoneidad, cuando el proveedor entrega lo que ha ofertado, tomando en consideración la información brindada y las concisiones de entrega.

En la misma línea de pensamiento sobre este deber, Merino (2008) señala que:

El deber de idoneidad obliga al proveedor de un servicio a prestarlo en las condiciones y términos pactados con el consumidor, debiendo responder a la finalidad para la cual el servicio ha sido ideado. Esta obligación principal tiene entre sus componentes el deber de diligencia en la prestación del servicio.
(p. 32)

Se habla de un deber de diligencia en la prestación del servicio, en tanto si se ofrece un producto en ciertas condiciones y características, lo mínimo que espera el consumidor es que el proveedor cumpla con lo ofrecido de forma diligente, imponiendo esta carga al proveedor. En relación con lo manifestado, la Sala Especializada de Protección al Consumidor ha estipulado que:

Así, conforme a reiterada jurisprudencia del Indecopi relativa al deber de idoneidad establecido en el artículo 19º del Código, un derecho básico de los consumidores es disfrutar del servicio ofrecido por los proveedores. En otras palabras, a nivel jurisprudencial el incumplimiento injustificado del servicio ofrecido siempre ha sido considerado una infracción a las normas de protección al consumidor. (Exp. N° 612-2013/ILN-CPC, fundamento 55).

Una premisa fundamental y que merece especial desarrollo es el alcance de este deber y en función a que se determina. Es así que, la idoneidad como deber impuesto al proveedor, es evaluada en función a la información brindada por el proveedor, de tal forma que lo que espera recibir el consumidor es efectivamente lo que se le ha ofertado y no más.

De esta forma, si el proveedor especifica ciertas condiciones, características y aspectos relevantes específicos respecto al producto o servicio, el consumidor no puede esperar recibir el mismo en términos distintos o características diferentes, en tanto la idoneidad es evaluada en función a lo que oferta el proveedor. Pretender reconocer una supuesta infracción en caso no se cumpla con esta premisa, generaría una afectación no solo al proveedor y sus intereses, sino a la seguridad jurídica de los procedimientos sancionadores en materia de protección al consumidor.

Es debido a ello que, la redacción del artículo 18º del Código estipula que la idoneidad es la correspondencia entre lo que espera un consumidor y lo que realmente recibe, pero *“en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso”*.

Concordante con lo manifestado, sobre la idoneidad Salas (2010) señala que:

Por tanto, el deber de idoneidad consiste en que el proveedor es responsable por la correspondencia entre la calidad ofertada y la calidad que recibe el consumidor en su adquisición". Por tanto, existe un supuesto de falta de idoneidad cuando no existe coincidencia entre lo que el consumidor espera y lo que el consumidor recibe, naturalmente lo que el consumidor (razonable) espera depende de la información y la calidad que el proveedor le ha brindado. (p. 189)

A diferencia de la norma citada, Sala especifica una correspondencia entre la calidad esperada y la calidad recibida. Bajo esta premisa, es lógico asumir un estándar de calidad que el consumidor espera recibir en función a lo ofertado por el proveedor, de tal forma que si la calidad recibida es inferior al estándar planteado se genera afectación al deber de idoneidad.

La calidad de los productos o servicios, se manifiestan en la aptitud que tienen para cumplir con la finalidad por la cual se han puesto en el mercado. Esta premisa se encuentra regulada en el segundo párrafo del artículo 18° del Código: *"La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado"*. En consideración a ello, si los productos o servicios pueden satisfacer la finalidad por la cual se han puesto en el mercado de forma óptima, se hablará de un producto o servicio de calidad.

Cabe manifestar que todos estos aspectos se regulan con la intención de asegurar la satisfacción de las necesidades del consumidor, tal y como lo menciona Thorne (2010):

"El aseguramiento de información (correcta y suficiente) e idoneidad (según lo ofrecido y acordado) permite que el consumidor logre la satisfacción esperada de sus necesidades a través de las transacciones que decide realizar" (p. 62).

Cabe manifestar que, un pronunciamiento de la Sala Especializada de Protección al consumidor, respecto a este deber, manifestó que no se agota en la correspondencia entre lo esperado y lo que realmente recibió, sino que se extiende al comportamiento del proveedor luego de tener conocimiento del defecto. Es así

que la Sala manifestó lo siguiente: “(...) *la idoneidad no implica per se la ausencia absoluta de fallas o deficiencias de dichos productos sino, más bien, el deber del proveedor de actuar y brindar al consumidor alternativas razonables para solucionar el problema oportunamente (...)*” (Resolución N° 2221-2012/SC2-INDECOPI, Fundamento 31).

En ese sentido, si el proveedor cumple con dichos aspectos, cumple con el deber de idoneidad impuesto, caso contrario es de aplicación lo que señala el artículo 19° del Código: “*El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio (...)*”. Se estipula la responsabilidad administrativa del proveedor por la falta de idoneidad de los productos o servicios, lo que conlleva al inicio de un procedimiento administrativo sancionador.

No obstante, si el proveedor desconoce la falta de infracción a este deber o pretende justificar la misma, resulta de aplicación lo manifestado en el artículo 104° del Código: “*El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho, determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado*”. El proveedor debe acreditar que si cumplió con el cargo a su obligación o en su defecto acreditar una causa objetiva y justificada y no previsible que le haya impedido cumplir con la obligación a su cargo.

En consideración a estas manifestaciones, en el presente caso se analizan tres aspectos imputados por presunta infracción al deber de idoneidad. Respecto al primer supuesto referido al descuento del 20% ofrecido en el contrato, con acuerdo con lo señalado por el OPS, en tanto de la revisión del contrato y las partes integrantes de este, se puede concluir que el descuento contratado no era de un 20% sino de hasta 20%, lo que difiere en la aplicación de dicho descuento. Por ejemplo, los descuentos realizados por GTG podrían producirse entre un 3% o 5%, hasta un máximo de 20%. Como podemos apreciar esto es bastante diferente del supuesto en el que obligatoriamente se debe hacer un descuento total o íntegro del 20%.

En cuanto al segundo supuesto, referido al envío de correos electrónicos promocionales, se verifica que, la empresa denunciada no tenía la obligación de enviar correos promocionales. Sin embargo, a pesar que de no existía tal obligación, mediante correo electrónico adjunto que obra en el expediente, se puede apreciar

que la empresa sí habría remitidos correos promocionales masivos en los que estaba incluido el correo del denunciante.

En relación al tercer supuesto, referido a la falta de aplicación de los certificados de descuento de hasta \$ 500 dólares americanos, cabe manifestar que, como se ha venido analizando, estos fueron entregados para su utilidad en el tiempo. Asimismo, el denunciante no podía indicar que no recibió toda la información correspondiente, toda vez que dicha información estaba al completo alcance del denunciante, precisamente en los Términos y Condiciones de Uso que el propio certificado entregado contenía en sus indicaciones. Además de ello, en los Términos y Condiciones del Contrato - Anexo C, el denunciante validó con su firma el numeral 9 del anexo que indicaba lo siguiente: *“De igual manera queda constancia que el Representante de Ventas no ha ofrecido beneficios diferentes a los contratados y que ningún acuerdo verbal que no se exprese por escrito carecen de toda validez”*, con lo cual quedó acreditado que el denunciante se había obligado a respetar lo pactado documentalmente.

3.1.2. Verificar si se ha generado una indebida motivación en la resolución emitida por el Órgano de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1

En este extremo se analizará sobre la debida motivación en la resolución emitida por el Órgano Resolutivo, la cual fue cuestionada por el proveedor en el recurso de apelación. Se precisa que, en todo proceso y procedimiento, el juez o la autoridad administrativa al momento de emitir pronunciamiento debe motivar su decisión, esto es argumentar y exponer las razones que le han permitido llegar a tal conclusión. De esta forma, se consignará el razonamiento empleado y los principales fundamentos que sustentan la decisión, así como el análisis de los hechos y la valoración de los medios probatorios. De esta forma, una debida motivación configura un debido proceso o procedimiento, garantizado que la decisión emitida este dotada de legalidad y no se evidencie arbitrariedad.

En consideración a ello, una resolución no puede ser emitida sin fundamentación alguna, sin que se consignen los argumentos y el razonamiento empleados que ha permitido llegar a una determinada conclusión, mucho menos tales argumentos pueden ser subjetivos o apreciaciones críticas del juez o autoridad administrativa. Cabe manifestar que la debida motivación importa argumentos objetivos, un razonamiento objetivo que sea jurídicamente verificable, sin que se evidencia la postura a favor de forma subjetiva por una de las partes.

En virtud a lo mencionado, se estipula que motivar es justificar la decisión que se ha adoptado, de tal forma que se proporciona una argumentación que convence sobre la decisión tomada e indicando lo bien fundado de las opciones que ha tomado el juez o la autoridad administrativa. En ese sentido, se demuestra que la resolución emitida es legal, racional y justificada sobre la base de elementos objetivos. Al respecto, Pérez Lopez (2012) señala que:

La motivación se configura como criterio diferenciador entre racionalidad y arbitrariedad. Un razonamiento será arbitrario cuando carezca de todo fundamento o bien sea erróneo. Se trata, en definitiva, del uso de la racionalidad para dirimir conflictos habidos en una sociedad que se configura ordenada por la razón y la lógica. Son aspectos esenciales de este derecho: la racionalidad y la razonabilidad de las decisiones. La finalidad de resguardar una debida motivación, desde el punto de vista tanto de lo racional como de lo razonable, es garantizar al justiciable que la decisión que ha obtenido (sea o no favorable a sus intereses), es producto de un razonamiento correcto, en el que además se han tomado en consideración los valores y principios que gobiernan la vida en sociedad, y que deben encontrarse contemplados en la Constitución, dando lugar a una decisión socialmente aceptable y objetivamente justa; todo lo cual está en aptitud de conocerse al revisar los fundamentos de lo decidido. (pp. 2 - 3)

Así, López manifiesta que la motivación es un criterio que permite diferencia a la racionalidad de la arbitrariedad, premisa que encuentra razón y fundamento, en tanto a través de todo proceso lo que se busca es tutelar los derechos de las partes a través de la solución de una controversia, la cual solo puede ser efectuada a través de una decisión de que se considere racional. En ese sentido, la decisión será racional cuando contenga un adecuado análisis, una adecuada fundamentación y una adecuada valoración de los medios probatorios, de tal forma que todo en su conjunto pueda verificarse como legal y objetivo y debidamente sustentado.

De esta manera, se genera una interdicción de la arbitrariedad y se pone en evidencia el uso de la razón y la lógica para la solución de controversias y sustentación de una decisión de gran relevancia. Es debido a ello que, se consideran como aspectos importantes de la debida motivación, la racionalidad y razonabilidad, aspectos esenciales en todo procedimiento administrativo. Es por tal premisa que, lo señalado por el autor es acertado, referente a la racionalidad y la razonabilidad en la motivación: *“garantizar al justiciable que la decisión que ha obtenido (sea o no favorable a sus intereses), es producto de un razonamiento correcto en el que además se han tomado en consideración los valores y principios que gobiernan la vida en sociedad”*.

En el mismo sentido, Pérez López (2012) señala que:

La interdicción de la arbitrariedad y la obligatoriedad de motivar las sentencias y otras resoluciones judiciales son el anverso y reverso de la misma medalla; una y otra se remiten recíprocamente. Para confirmar si ha habido o no arbitrariedad basta con examinar si la decisión discrecional se encuentra suficientemente motivada; y para calibrar si la decisión viene acompañada de motivación suficiente no hay más que mirar si en ella se han dejado espacios abiertos a una eventual arbitrariedad. La no arbitrariedad y la motivación forman, pues, pareja inseparable, y adónde va una le acompaña la otra. (p. 8)

Lo manifestado permite evidenciar la importancia de la motivación en toda resolución, es debido a ello que el artículo 139° de la Constitución Política del Perú en su inciso 5 estipula que, son principios y derechos de la función jurisdiccional: *“La motivación escrita de las resoluciones judiciales en todas las instancias, excepto los decretos de mero trámite, con mención expresa de la ley aplicable y de los fundamentos de hecho en que se sustentan”*.

En concordancia con lo manifestado, en el ámbito civil, el artículo 122° inciso 3 señala que toda resolución debe contener: *“La mención sucesiva de los puntos sobre los que versa la resolución con las consideraciones, en orden numérico correlativo, de los fundamentos de hecho que sustentan la decisión, y los respectivos de derecho con la cita de la norma o normas aplicables en cada punto, según el mérito de lo actuado”*. Así, en este numeral se señalan que las resoluciones deben contener una mención de los fundamentos de hecho y derecho, estos es los argumentos y el razonamiento empleado, así como las normas aplicables.

Respecto a la importancia del razonamiento que se haya empleado, debe consignarse porque a través del mismo se podrá conocer que cada una de las premisa fácticas o jurídicas que se han expuesto en la resolución no se tratan de ideas subjetivas o asiladas, sino que forman parte de un conjunto de fundamentos que objetivamente permiten tomar una decisión.

En el ámbito administrativo, el inciso 4 del artículo 3° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General estipula que: *“El acto administrativo debe*

estar debidamente motivado en proporción al contenido y conforme al ordenamiento jurídico". Se estipula una motivación del acto administrativo, en relación al contenido y al ordenamiento jurídico, esto es, tomando en cuenta el principio de la congruencia en el procedimiento.

De igual forma, el artículo 6° de la norma en mención estipula lo siguiente:

Artículo 6.- Motivación del acto administrativo

6.1 La motivación debe 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.

6.2 Puede motivarse mediante la declaración de conformidad con los fundamentos y conclusiones de anteriores dictámenes, decisiones o informes obrantes en el expediente, a condición de que se les identifica que, de modo certero, y que por esta situación constituyan parte integrante del respectivo acto. Los informes, dictámenes o similares que sirvan de fundamento a la decisión, deben ser notificados al administrado conjuntamente con el acto administrativo.

6.3 No son admisibles como motivación, la exposición de fórmulas generales o vacías de fundamentación para el caso concreto o aquellas fórmulas que por su oscuridad, vaguedad, contradicción o insuficiencia no resulten específicamente esclarecedoras para la motivación del acto. (...)

De la redacción de la norma se puede apreciar que, en el procedimiento administrativo se exige una **motivación expresa, mediante una relación concreta y directa de los hechos probados del caso específico**. Esto implica argumentar y fundamentar en base a la valoración probatoria y la acreditación con los hechos expuestos, resultando objetivamente verificable que se ha probado y que no.

En el mismo sentido, se puede motivar mediante una declaración de conformidad con los fundamentos y conclusiones de otros dictámenes. De esta premisa, se puede inferir que será válido como debida motivación, si se toman los argumentos de otro pronunciamiento, lógicamente si el caso es similar al que se pretende resolver, en tanto dichos argumentos son aplicables al mismo. Es debido a ello que no se admiten fórmulas generales como motivación, o premisas que contengan ambigüedad o contradicciones. Ante ello, es necesario mencionar lo que señala Elias Puelles (2020): *"la motivación de las resoluciones judiciales no se debe agotar solamente en una enumeración de los fundamentos de hecho y de (...) sino que*

debe dar un paso más y explicar cómo se realizó el razonamiento lógico que llevó a resolver la controversia (...)”.

En complemento de todo lo manifestado, es necesario mencionar lo estipulado por el Tribunal Constitucional:

(...) el análisis de si en una determinada resolución judicial se ha violado o no el derecho a la debida motivación de las resoluciones judiciales debe realizarse a partir de los propios fundamentos expuestos en la resolución cuestionada, de modo que las demás piezas procesales o medios probatorios del proceso en cuestión sólo pueden ser evaluados para contrastar las razones expuestas, mas no pueden ser objeto de una nueva evaluación o análisis. (Exp. N.º 0896-2009-PHC/TC, Fundamento 6)

Lo manifestado encuentra relación con lo que señala el mismo Tribunal Constitucional en otro pronunciamiento sobre la debida motivación: *“(...) obliga a los órganos judiciales a resolver las pretensiones de las partes de manera congruente con los términos en que vengán planteadas, sin cometer, por lo tanto, desviaciones que supongan modificación o alteración del debate procesal (incongruencia activa).”* (Exp. N.º 03433-2013-PA/TC, Fundamento 4).

En ese sentido, si en el presente caso, la autoridad administrativa cumple con lo señalado, se verifica la existencia de una debida motivación, no obstante, debe tenerse especial cuidado con los vicios de la motivación, los cuales generan una afectación al debido proceso y generan que la motivación dada no se considere legal o válida. Sobre estos vicios, el Tribunal Constitucional ha señalado lo siguiente:

- a) Inexistencia de motivación o motivación aparente. Está fuera de toda duda que se viola el derecho a una decisión debidamente motivada cuando la motivación es inexistente o cuando la misma es solo aparente (...).*
- b) Falta de motivación interna del razonamiento. (...) se presenta en una doble dimensión; por un lado, cuando existe invalidez de una inferencia a partir de las premisas que establece previamente el Juez en su decisión; y, por otro lado, cuando existe incoherencia narrativa.*
- c) Deficiencias en la motivación externa, justificación de las premisas: Si un Juez, fundamentar su decisión: 1) Ha establecido la existencia de un daño; 2) Luego, ha llegado a la conclusión de que el daño ha sido causado por "X", pero no ha dado razones sobre la vinculación del hecho con la participación de "X" en tal supuesto, entonces estaremos ante una carencia de justificación de la premisa fáctica.*

- d) *La motivación insuficiente. Se refiere, básicamente, al mínimo de motivación exigible atendiendo a las razones de hecho o de derecho indispensables para asumir que la decisión está debidamente motivada.*
- e) *La motivación sustancialmente congruente. El derecho a la debida motivación de las resoluciones obliga a los órganos judiciales a resolver las pretensiones de las partes de manera congruente con los términos en que vengan planteadas. (...)*
(Exp. N° 00728-2008-PHC/TC, Fundamento 7)

El Tribunal ha estipulado 5 supuestos en cuales una motivación adolece de vicios. De esta forma como primer inciso ha señalado la inexistencia de la motivación o motivación aparente, que implica consignar los argumentos que “sustentan la decisión” cuando en realidad dichos argumento no están referidos a los hechos en concreto o a la valoración probatoria o simplemente no se fundamenta.

Así, como **segundo inciso**, se ha precisado la falta de motivación interna, la cual implica que las inferencias dadas por el juez son inválidas y existe incoherencia narrativa en la fundamentación. En ese sentido, existe una deficiencia en la correcta lógica y en la coherencia narrativa. En el **tercer inciso**, se estipula la falla en la motivación externa, la cual implica que las premisas de las cuales parte el juez o la autoridad administrativa para sustentar su decisión no han sido analizadas respecto a su validez. Generalmente se presenta esta deficiencia en las interpretaciones de disposiciones normativas o en los problemas de pruebas. En el **cuarto inciso**, se ha estipulado la motivación insuficiente, la cual implica la ausencia de fundamentos y argumentos suficientes para amparar la decisión tomada. En este caso, el juez o la autoridad administrativa no consigna todos los argumentos que son necesarios para sustentar su decisión, incurriendo en insuficiencia argumentativa y afectando la legalidad de la resolución. Finalmente, en cuanto al **quinto inciso**, referente a la motivación incongruente, esta implica fundamentar la decisión sin considerar los hechos planteados, de tal forma que se argumenta más allá de lo planteado por las partes. Se fundamenta la decisión en aspectos que no han sido cuestionados y que no configuran la pretensión.

Destacada la importancia de la debida motivación y los vicios en lo que se pueden incurrir, en el presente caso se analiza si la resolución emitida por el OPS contiene una adecuada motivación. Al respecto, se puede apreciar que en primera instancia no existió una debida motivación por parte del OPS respecto a tres (03) puntos controvertidos y en segunda Instancia la Comisión tuvo el mismo defecto en relación al análisis sobre el cuestionamiento de nulidad planteado por GTG, quien justamente indicó que la Resolución del OPS carecía de motivación como corresponde por derecho.

En el presente caso, respecto a la falta de motivación advertida considero que la Autoridad Administrativa solo realizó un mero relato de los hechos (antecedentes) y luego concluyó de forma poco analítica si GTG era responsable o no, sin haber realizado un análisis más detallado que permita entender de forma clara la relación entre los hechos, sus medios probatorios y la norma.

3.1.3. Verificar si el *iter* procedimental se ha llevado en aplicación del principio del debido procedimiento administrativo

Finalmente, se debe analizar si el procedimiento se ha llevado en conformidad con el principio del debido procedimiento administrativo. Se precisa que a través de este principio se permite que se garanticen los derechos inherentes al procedimiento administrativo y se regula la actuación de la autoridad administrativa.

En consideración a ello, mediante la aplicación de este principio se garantizan todos los derechos y principios que son inherentes en un procedimiento, generando interdicción de la arbitrariedad y que se brinde una adecuada tutela a los intereses de las partes, en este caso tutelando de forma adecuada los derechos de los administrativos. Sobre el particular, el Tribunal Constitucional señala que:

Al respecto, el debido proceso y los derechos que conforman su contenido esencial están garantizados no solo en el seno de un proceso judicial, sino también en el ámbito del procedimiento administrativo. El debido procedimiento administrativo supone, en toda circunstancia, el respeto -por parte de la administración pública o privada- de todos los principios y derechos normalmente protegidos en el ámbito de la jurisdicción común o especializada, a los cuales se refiere el artículo 139 de la Constitución. (Exp. N° 5085-2006-PA/TC, Fundamento 4)

Tal como lo señala el Tribunal, al hablar de debido procedimiento se habla de debido proceso en sede administrativa, por lo tanto, todas las garantías que se ofrecen a través del debido proceso son aplicables al procedimiento administrativo. De esta forma, los derechos y principios que son tutelados a través del debido proceso, son reconocidos en el procedimiento administrativo.

En consideración a ello, se ha estipulado que el debido procedimiento administrativo constituye el respeto de todos los principios y derechos protegidos en el marco de un proceso o procedimiento administrativo. En concordancia con lo manifestado, el Tribunal Constitucional vuelve a señalar que:

Al respecto, con relación al debido proceso en sede administrativa, este Tribunal Constitucional - en la sentencia emitida en el Expediente N° 04289-2004-AA/TC (fundamento 2) - ha expresado lo siguiente: (...) el debido proceso, como principio constitucional, está concebido como el cumplimiento de todas las garantías y normas de orden público que deben aplicarse a todos los casos y procedimientos, incluidos los administrativos, a fin de que las personas estén en condiciones de defender adecuadamente sus derechos ante cualquier acto del Estado que pueda afectarlos. (Exp. N° 06389-2015-PA/TC, fundamentos 4 y 5)

Se hace referencia al cumplimiento de las normas de orden público como una referencia al principio del debido procedimiento, es decir que se deben cumplir con todos los principios y normas que estipula nuestro ordenamiento jurídico, de tal forma que se puedan tutelar los intereses y derechos reclamados de forma idónea.

También se habla de derechos que son normalmente invocados en la jurisdicción y que las partes gozan por el hecho de estar en un procedimiento, los cuales son señalados en el artículo IV de la Ley del Procedimiento Administrativo General en su inciso 1.2: *“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”*. Se puede incluir a estos derechos, el derecho a la pluralidad de instancias que permite cuestionar la resolución emitida en una primera instancia con la finalidad de que una superior la revise a través del recurso de apelación o revisión en el marco del procedimiento administrativo sancionador.

Ahora bien, el principio de debido procedimiento posee dos dimensiones, uno formal y otro material. Mediante la dimensión formal, se garantizan que todos los actos y fases del procedimiento sean llevados a cabo tal y como lo estipula la norma, sin omitir algún acto procedimental; y, a través de la garantía material, se permite que el administrado puede hacer valer sus derechos a través de un procedimiento idóneo. En concordancia con lo manifestado, Rojas Franco (2011) ha precisado que:

El debido proceso es, así, 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. En un plano material, el debido proceso otorga al administrado la garantía de que podrá hacer valer sus derechos en el ámbito y escenario de la administración. Con ello, el debido proceso no solo va más allá de una garantía formal del desarrollo del procedimiento, sino que, de acuerdo con la sentencia apuntada

anteriormente, requiere de un control material que verifique el contenido de una decisión que se apege a los valores y principios sobre los que se estructura el ordenamiento jurídico. (p. 184)

Garantizando el principio del debido procedimiento, en sus dos dimensiones, permite que se tutele de forma idónea los derechos de los administrativos y que el procedimiento se lleve a cabo dentro de lo que señala el ordenamiento jurídico. Finalmente, es necesario manifestar lo que señala Guzmán Napurí (2001):

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. (p. 342)

En tal sentido, se considerará que una resolución es justa y no arbitraria cuando contenga una debida motivación, ello implica fundamentar adecuadamente la decisión y consignar el razonamiento que ha empleado para llegar a emitir la resolución.

Habiéndose cumplido todos estos parámetros, se puede concluir que el *iter* procedimental no se llevó en conformidad con el principio del debido procedimiento administrativo. Si bien es cierto que, en el presente caso, de la revisión del expediente, se puede evidenciar que las resoluciones emitidas no están debidamente motivadas, es decir que no se han expresado todos los argumentos y razonamientos como sustento de cada decisión. En torno a estas premisas, se determina que, en este caso, el *iter* procedimental no se ha llevado en aplicación del principio del debido procedimiento administrativo.

3.2. Respecto a las resoluciones emitidas

3.2.1. Resolución emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1

En primer lugar, se advierte que para el OPS, existieron 4 puntos controvertidos:

- a) Respecto al descuento del 20% ofrecido en el contrato
- b) Sobre el envío de los correos electrónicos promocionales
- c) Sobre la utilización de los tres certificados de descuentos
- d) Sobre el libro de reclamaciones

Al respecto, analizando los argumentos expuestos por el OPS respecto a los cuatro puntos indicados, considero que existió debida motivación solo en lo que correspondió a los correos electrónicos promocionales. Es decir, respecto a los otros tres puntos, considero que no se analizó correctamente los hechos para explicar detalladamente como se llegó a la conclusión de cada uno de estos. Con lo cual, si bien es cierto algunas conclusiones terminaron siendo correctas (con excepción de lo concluido respecto al inciso c y d), no pude advertir ese análisis previo que relacione hechos con medios probatorios aportados que sería necesario para poder resolver el algún sentido, es decir las verdaderas razones que llevaron a la autoridad administrativa a resolver de la manera que lo hizo.

Asimismo, no estoy de acuerdo con lo concluido sobre el inciso c), debido a que el denunciante contaba con los Términos de Uso en el mismo certificado de ahorros entregado, es decir pudo ingresar a ellos y verificar cual era la forma de ser usados. Asimismo, no se advertía en ninguno de los medios probatorios que el denunciante haya suscrito con GTG que los certificados podían utilizarse de forma íntegra por su valor total en cualquiera de sus elecciones turísticas realizadas, sino que por el contrario al ingresar a la página web www.TravelSavingsPassport.com, el denunciante podía observar cómo, dependiendo del destino turístico, el sistema detallaba a cuanto ascendería el descuento generado y derivado de su certificado de ahorro (que podía llegar a ser de \$ 1 - 500 dólares dependiendo de su elección realizada). En consideración a ello, correspondía declarar infundado tal extremo, en tanto el denunciante si podía hacer efectivo el uso de los certificados de ahorro.

De igual manera, con respecto al inciso d), sobre lo referido al libro de reclamaciones, estoy de acuerdo con que se declare el archivo, respecto a que GTG sí contaba con Libro de Reclamaciones. Si bien el denunciante alegó que el establecimiento no contaba con dicho libro; no obstante, de la revisión de los medios probatorios se aprecia la existencia del reclamo N° 012 de fecha 11 de diciembre del 2017, a través del cual el denunciante realizó su respectivo reclamo contra GTG, el cual adjuntó como medio probatorio de su denuncia. Asimismo, se advirtió que en la hoja de reclamo no había sido mencionado ningún aspecto relacionado con que el Libro de Reclamaciones no pertenecía a GTG, lo que hubiese dado indicios de que dichas afirmaciones eran ciertas.

Ahora bien, hay un aspecto que no fue analizado por el OPS y que tampoco fue detectado por la Comisión. Cabe precisar que de acuerdo al Artículo 5 del Reglamento del Libro de Reclamaciones, las hojas de reclamación deben contener o indicar, de forma impresa o por defecto, la razón social del proveedor, número de Registro Único de Contribuyentes y dirección del establecimiento comercial.

Si bien es cierto el denunciante no lo indicó en la misma hoja o en su denuncia, es evidente que el OPS pudo advertir de manera bastante clara que la Hoja de Reclamación (de la cual previamente GTG ya había aceptado su existencia y validez) no contaba con todas las características obligatorias como lo indica el Decreto Supremo N° 001-2011-PCM, Reglamento del Libro de Reclamaciones:

Artículo 5.- Características de la Hoja de Reclamación

Cada Hoja de Reclamación de naturaleza física deberá contar con tres (03) hojas desglosables, una (01) original y dos (02) autocopiativas; la original será obligatoriamente entregada al consumidor al momento de dejar constancia de su queja o reclamo, la primera copia quedará en posesión del proveedor y la segunda copia será remitida o entregada al INDECOPI cuando sea solicitada por éste. Las Hojas de Reclamaciones, tanto de los Libros de Reclamaciones de naturaleza física como virtual, deberán contener como mínimo la información consignada en el formato del Anexo I del presente Reglamento. Dicha información incluye:

*- Denominación que permita identificar claramente a la Hoja de Reclamación como tal, incluyendo la razón social del proveedor, número de Registro Único de Contribuyentes y dirección del establecimiento comercial, **los cuales estarán impresos o deberán aparecer por defecto**, según corresponda.*

En tal sentido, como se puede observar en la Hoja de Reclamaciones N° 12, no aparece impreso o por defecto la datos del proveedor (en este caso, GTG) que permitan identificarlo plenamente. En ese sentido, correspondía sancionar a GTG por infracción del al artículo 150 del Código , concordado con el artículo 5 del Reglamento.

3.2.2. Resolución emitida por la Comisión de Protección al Consumidor N° 2

En primer lugar, la Comisión analizó si existía falta de motivación en la resolución del OPS, ya que GTG interpuso apelación argumento dicho aspecto. Al respecto, la Comisión concluye denegando el cuestionando de GTG, toda vez que, a su criterio, el OPS había realizado una correcta motivación. Sobre lo expuesto, es importante señalar que la Comisión llega a dicha conclusión sin analizar de forma clara y detallada los hechos cuestionados por GTG, es decir la Comisión se dispuso a realizar una mera indicación de que la resolución del OPS si estaba bien motivada, aunque tal y como hemos visto en los puntos precedentes, ello no era así, más aún si GTG si debió ser sancionado por vulnerar la normativa de Protección al Consumidor.

En segundo lugar, la Comisión analizó si se había infringido en deber de idoneidad respecto a los certificados de ahorro entregados. Al respecto tengo que indicar que estoy de acuerdo con lo resuelto por la sala, ya que los certificados debían ser utilizados en la página web www.TravelSavingsPassport.com, a lo largo del tiempo, hasta la fecha de vencimiento y hasta el máximo del importe consignado (\$500 dólares). En tal sentido, en cada elección del denunciante, la página detallaba a cuanto ascendía el ahorro (es decir por cada elección, había un descuento que era originado o derivado del certificado de ahorros). En ese sentido, resultó claro que el denunciante si podía utilizar los certificados de ahorros, más aún si contaba con los Términos y Condiciones en el mismo certificado. Finalmente, me pareció correcto que la Comisión se remitiera a la página web referida anteriormente, para analizar sobre los términos y condiciones de los certificados de ahorro, lo que le sirvió para analizar de mejor manera los hechos cuestionados y llegar a una conclusión motivada. Por lo expuesto, estoy de acuerdo con la decisión adoptada, respecto a revocar la resolución del OPS.

IV. CONCLUSIONES

Del desarrollo de los principales problemas identificados y de las resoluciones emitidas, se ha podido llegar a las siguientes conclusiones:

- 4.1 Se concluye que no se ha configurado infracción al deber de idoneidad contenido en los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor en el extremo referido al descuento del 20%, toda vez que de acuerdo al contrato suscrito por GTG con el denunciante, se concluye que el descuento otorgado como beneficio para ser utilizado por el denunciante era de hasta un 20 %, tal y como lo indicó GTG.
- 4.2 Se concluye que no se ha configurado infracción al deber de idoneidad contenido en los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor en el extremo referido al envío de correos electrónicos promocionales, en tanto de los documentos analizados, (contrato y anexos) no se advierte que GTG haya estado obligado a enviarle correos promocionales al denunciante.
- 4.3 Se concluye que no se ha configurado infracción al deber de idoneidad contenido en los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor en el extremo referido a la falta de aplicación de los certificados de descuento de hasta \$ 500 dólares americanos, toda vez que resultaba claro que el denunciante si podía utilizar los certificados de ahorros, más aún si

contaba con total acceso a los Términos y Condiciones, en donde podía encontrar la aplicación de los beneficios derivados de los certificados.

- 4.4 Se concluye que si se había configurado infracción al deber de idoneidad contenido en los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor en el extremo referido a al libro de reclamaciones, en tanto de la revisión de los medios probatorios se aprecia el reclamo N° 012 de fecha 11 de diciembre del 2017, el cual no cumplía con las características exigidas por el Artículo 5 del Reglamento del Libro de Reclamaciones.
- 4.5 Se concluye que si se ha generado una indebida motivación en las resoluciones emitidas por el OPS y la Comisión , toda vez que en ambas existió carencia de un razonamiento claro y detallado que permita entender como la autoridad administrativa llego a esas decisiones.
- 4.6 Se concluye que en el presente procedimiento no se ha garantizado el principio del debido procedimiento administrativo, siendo que, de la revisión del expediente se puede evidenciar que no todos los actos y fases procedimentales se han llevado en conformidad con lo que estipula la norma, por una falta de motivación en las resoluciones del OPS y de la Comisión.

V. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BIBLIOGRAFÍA

Merino Acuña, R. (2008). *Contratos de consumo e idoneidad de los productos y servicios en la jurisprudencia del INDECOPI*. Lima: Gaceta Jurídica.

HEMEROGRAFÍA

Elias Puelles, J. (2020). Porque motivar no es solo describir: La importancia de una adecuada motivación de las resoluciones judiciales. *Enfoque derecho*.

Espinoza Espinoza, J. (2005). Los derechos de los consumidores frente a la responsabilidad objetiva de los proveedores. *Diálogo con la jurisprudencia*, 343-356.

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

Northcote Sandoval, C. (2013). Criterios del Indecopi sobre el deber de idoneidad. *Actualidad empresarial*, 1-4.

Pérez López, J. (2012). La motivación de las decisiones tomadas por cualquier autoridad pública. *Derecho y Cambio social*, 1-12.

- Rojas Franco, E. (2011). El debido procedimiento administrativo. *Revista de Derecho Pucp*, 184.
- Salas Valderrama, R. (2010). Algunos apuntes y reflexiones sobre la tutela de los derechos de los consumidores y la asimetría informativa en el mercado. *Foro Jurídico*, 189.
- Thorne León, J. (2010). Las relaciones de consumo y los principios esenciales en protección y defensa del consumidor. Reflexiones en torno al Proyecto de Código de Consumo. *Derecho y Sociedad*, 61-68.

JURISPRUDENCIA

- Sala Especializada de Protección al Consumidor (2013). Exp. 612-2013/ILN-CPC
- Sala Especializada de Protección al Consumidor (2012). Resolución N° 2221-2012/SC2-INDECOPI
- Tribunal Constitucional (2009). EXP. N° 0896-2009-PHC/TC
- Tribunal Constitucional (2008). EXP. N° 00728-2008-PHC/TC
- Tribunal Constitucional (2006). EXP. N° 5085-2006-PA/TC
- Tribunal Constitucional (2015). EXP. N° 06389-2015-PA/TC

VI. ANEXOS

- 6.1 Denuncia de fecha 12 de abril de 2018 presentada por el Sr. ALCA.
- 6.2 Descargos de fecha 21 de agosto de 2018 presentados por el GTG S.A.C.
- 6.3 Resolución Final N° 2809-2018/PS1 de fecha 26 de setiembre de 2018 emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 01 del INDECOPI.
- 6.4 Recurso de Apelación de fecha 13 de noviembre de 2018 presentado por el GTG S.A.C. ante el Órgano Resolutivo de Protección al Consumidor N° 01 – Sede Central del INDECOPI.
- 6.5 Escrito de Contestación de fecha 28 de enero de 2019 presentado por el Sr. ALCA ante la Comisión de Protección al Consumidor N° 02 – Sede Central del INDECOPI.
- 6.6 Resolución Final N° 286-2019/CC2 de fecha 12 de febrero de 2019 emitida por la Comisión de Protección al Consumidor N° 02 - Sede Central del INDECOPI.
- 6.7 Razón de Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor del INDECOPI, de fecha 30 de abril de 2019, que indica que la Resolución Final N° 286-2019/CC2 agota la vía administrativa y causa estado.

**6.6 Resolución Final N° 286-2019/CC2
de fecha 12 de febrero de 2019
emitida por la Comisión de
Protección al Consumidor
N° 02 - Sede Central del INDECOPI**



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

Expediente N° 912-2018/PS1

6-2019
000163

RESOLUCIÓN FINAL N° 286-2019/CC2

PROCEDENCIA : ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1
DENUNCIANTE : A [REDACTED] L [REDACTED] C [REDACTED] A [REDACTED]
(EL SEÑOR C [REDACTED])
DENUNCIADA : G [REDACTED] T [REDACTED] G [REDACTED] S.A.C.¹
(T [REDACTED] G [REDACTED])
MATERIAS : PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR
PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
DEBER DE IDONEIDAD
ACTIVIDADES : AGENCIA DE VIAJES

Lima, 12 de febrero de 2019

ANTECEDENTES

- El 12 de abril de 2018, el señor C [REDACTED] denunció a T [REDACTED] G [REDACTED] ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1 (en adelante, OPS), por presuntas infracciones a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor² (en adelante, el Código).
- Por Resolución N° 1 del 13 de agosto de 2018, el OPS dispuso:
"PRIMERO: Iniciar un procedimiento administrativo sancionador a G [REDACTED] T [REDACTED] S.A.C. por:
 - Presunta infracción a lo establecido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto la denunciada no habría cumplido con el descuento del 20% ofrecido en el contrato suscrito para la cotización de un viaje a Cartagena;*
 - Presunta infracción a lo establecido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto la denunciada no habría cumplido con enviar los correos electrónicos promocionales desde la contratación del servicio;*
 - Presunta infracción a lo establecido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto la denunciada no le habría permitido utilizar los tres certificados de descuento de US\$ 500.00 por la totalidad de los mismos;*
 - Presunta infracción a lo establecido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto G [REDACTED] T [REDACTED] no contaría con un Libro de Reclamaciones físico en su establecimiento. (...)" [sic]*
- El 21 de agosto de 2018, T [REDACTED] G [REDACTED] presentó su escrito de descargos.
- Mediante Resolución Final N° 2809-2018/PS1 del 26 de setiembre de 2018, el OPS resolvió:

¹ Con Registro Único de Contribuyente N° 20602314660.

² LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicado el 2 de septiembre de 2010 en el Diario Oficial El Peruano. Dicho código será aplicable a los supuestos de infracción que se configuren a partir del 2 de octubre de 2010, fecha en la cual entró en vigencia.



- (i) Archivar el procedimiento administrativo sancionador iniciado contra T■■■■ G■■■■ por presunta infracción a lo establecido en el artículo 19 del Código, en el extremo referido a la falta de aplicación del descuento ascendente al 20% ofrecido en el contrato suscrito para la cotización de un viaje a la ciudad de Cartagena, toda vez que en dicho acuerdo sólo se especificó que el descuento podía llegar hasta el 20% del precio total;
- (ii) archivar el procedimiento administrativo sancionador iniciado contra T■■■■ G■■■■ por presunta infracción a lo establecido en el artículo 19 del Código, en el extremo referido a la falta de envío de correos electrónicos promocionales, toda vez que de los medios probatorios obrantes en el expediente no se verifica que la denunciada se haya encontrado obligada a enviarlos;
- (iii) archivar el procedimiento administrativo sancionador iniciado contra T■■■■ G■■■■ por presunta infracción a lo establecido en el artículo 19 del Código, en el extremo referido a la falta de de un Libro de Reclamaciones físico en su establecimiento comercial, toda vez que el reclamo interpuesto por el denunciante el 11 de diciembre de 2017 (Hoja de Reclamaciones N° 12) evidenciaría que la denunciada cuenta con dicho libro;
- (iv) sancionar a T■■■■ G■■■■ con una multa ascendente a 2,22 Unidades Impositivas Tributarias por infringir lo establecido en el artículo 19 del Código, en el extremo referido al impedimento de uso de tres (3) certificados de descuento por el importe de US\$ 500 cada uno;
- (v) ordenar a T■■■■ G■■■■ como medida correctiva que, en un plazo de quince (15) días hábiles de notificada con la resolución, cumpla con pagar al denunciante el importe de S/ 3 531;
- (vi) condenar a T■■■■ G■■■■ al pago de las costas y costos del presente procedimiento, disponiendo que en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles de notificada con la resolución, cumpla con pagar al denunciante el importe de S/ 36 por concepto de costas, sin perjuicio del derecho de éste de presentar su solicitud de liquidación de costos correspondiente; y,
- (vii) disponer la inscripción de T■■■■ G■■■■ en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

5. El 12 de noviembre de 2018, T■■■■ G■■■■ interpuso recurso de apelación indicando que:

- (i) El pronunciamiento impugnado era nulo, por encontrarse indebidamente motivado;
- (ii) el "PASAPORTE DE AHORROS" por el importe de US\$ 500 era para ser empleado en la página web brindada a lo largo del tiempo, hasta la fecha de vencimiento y hasta el máximo del importe consignado, siendo que en cada elección formulada por el usuario en la página mencionada se especificaba a cuánto ascendería el ahorro al que se haría acreedor, siendo éste variable en función del lugar, hotel y fecha seleccionada; y,
- (iii) la medida correctiva ordenada mediante el pronunciamiento impugnado (devolución de la contraprestación cancelada por el denunciante) usurpa las funciones de un Juez.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

000160

Expediente N° 912-2018/PS1

6. El 28 de enero de 2019, el señor C [REDACTED] presentó un escrito absolviendo el recurso de apelación interpuesto por T [REDACTED] G [REDACTED].

CUESTIÓN PREVIA

Sobre el cuestionamiento referido a la indebida motivación

7. El artículo 10 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, el TUO) contempla entre las causales de nulidad del acto, el defecto o la omisión de alguno de sus requisitos de validez³, entre los cuales se encuentran, el objeto o contenido del acto administrativo, y la motivación adecuada en atención al contenido del acto administrativo y al ordenamiento jurídico.
8. Al respecto, el artículo 6 del TUO señala que la motivación debe 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, siendo inadmisibles como motivación, la exposición de fórmulas generales o vacías de fundamentación para el caso concreto o aquellas fórmulas que por su oscuridad, vaguedad, contradicción o insuficiencia no resulten específicamente esclarecedoras para la motivación del acto⁴.
9. En el presente caso, mediante su recurso de apelación, T [REDACTED] G [REDACTED] indicó que el pronunciamiento impugnado era nulo, por encontrarse indebidamente motivado.
10. Sobre el particular, de la revisión de los considerandos 5 a 36 de la resolución impugnada⁵, este Colegiado advierte que dicho órgano resolutorio, de acuerdo a su criterio, valoró los medios probatorios obrantes en el expediente, sustentando el motivo por el que consideró que en el presente caso correspondía archivar la

³ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**
Artículo 10.- Causales de nulidad

Son vicios del acto administrativo, que causan su nulidad de pleno derecho, los siguientes:

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.

(...)

⁴ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**
Artículo 6.- Motivación del acto administrativo

6.1 La motivación debe 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.

(...)

6.3 No son admisibles como motivación, la exposición de fórmulas generales o vacías de fundamentación para el caso concreto o aquellas fórmulas que por su oscuridad, vaguedad, contradicción o insuficiencia no resulten específicamente esclarecedoras para la motivación del acto.

(...)

⁵ Ver fojas 144 a 145 (reverso) del expediente.



denuncia presentada por el señor C [redacted] contra T [redacted] G [redacted] y sancionar a esta última por infringir lo establecido por el artículo 19 del Código.

11. En atención a lo indicado, corresponde denegar el cuestionamiento de nulidad planteado por T [redacted] G [redacted]

ANÁLISIS

Sobre el deber de idoneidad

12. En la medida que todo proveedor ofrece una garantía respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que ofrece en el mercado, en función de la información transmitida expresa o tácitamente para acreditar la infracción administrativa el consumidor, o la autoridad administrativa, debe probar la existencia del defecto. La acreditación del defecto origina la presunción de responsabilidad del proveedor, pero esta presunción puede ser desvirtuada por este último.
13. En efecto, una vez probado el defecto, si el proveedor pretende ser eximido de responsabilidad, deberá aportar pruebas que acrediten la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor⁶.
14. De los Pasaportes de Ahorros Nros. 017154, 017211 y 017153⁶ (en adelante, los Pasaportes de Ahorros), se verifica que T [redacted] G [redacted] emitió a nombre del denunciante tres (3) certificados de descuento por el importe total de US\$ 1 500 (US\$ 500 cada uno).
15. Con relación a dicho punto, corresponde indicar que de conformidad con lo establecido en el artículo 20 del Código⁷, la responsabilidad del proveedor en el marco del deber de idoneidad se traduce en tres tipos de garantía en la relación de consumo, establecidas a favor de los consumidores: (i) la garantía implícita: que

⁶ Ver fojas 43 a 45 del expediente.

⁷ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 20.- Garantías

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

Las garantías pueden ser legales, explícitas o implícitas:

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

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

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



impone a los proveedores la obligación de responder cuando los bienes o servicios no son idóneos para los fines y usos previsibles para los que normalmente se adquieren o contratan; (ii) la garantía explícita: por la que los proveedores deben cumplir con los términos y condiciones expresamente ofrecidos a los consumidores; y, (iii) la garantía legal: aquella que el consumidor puede esperar por estar expresamente establecido en la ley.

16. Asimismo, según lo establecido en el literal b) del mencionado artículo, la garantía expresa o explícita se deriva de los términos y condiciones expresamente ofrecidos por el proveedor al consumidor en el contrato, en el etiquetado del producto, en la publicidad, en el comprobante de pago o cualquier otro medio por el que se prueba específicamente lo ofrecido por el consumidor.
17. Al respecto, cabe precisar que en los Pasaportes de Ahorros mencionados se especificó que los términos de uso de los mismos podían encontrarse en el portal web www.TravelSavingsPassport.com/TermsOfUse, conforme al siguiente detalle:

TÉRMINOS DE USO:

- El Pasaporte de Ahorros no tiene valor excepto cuando se utiliza en www.TravelSavingsPassport.com
- El Pasaporte de Ahorros está sujeto a disponibilidad al momento de su reserva.
- Este Pasaporte no es cambiable por dinero, no tiene valor efectivo, valor en crédito u otro tipo de valor implícito.
- El Pasaporte de Ahorros no es un certificado de regalo, una tarjeta de crédito, una tarjeta de débito o un bono vacacional prepagado.
- El Pasaporte de Ahorros no puede revenderse para ningún propósito.
- Cualquier representación verbal o escrita de cualquier distribuidor o terceras personas respecto al Pasaporte de Ahorros que se contraponga a la política.
- Consulte todos los términos de uso en www.TravelSavingsPassport.com/TermsOfUse
- G... T... G... Actúa como distribuidor Autorizado de los Pasaportes de Ahorro de la Empresa Travel Savings Passport.

18. Sobre el particular, de los términos y condiciones establecidos por dicho proveedor en el portal web indicado, se verifica que éste señaló que⁸:

"(...)

2. El monto en dólares estadounidenses de los ahorros de los precios minoristas se muestra en el sitio web con cada producto ofrecido ("ahorros").

"(...)

3. Al hacer una reserva en el sitio web, usted verá el precio minorista reducido por los ahorros.

"(...)

4. Después de reservar y pagar su reservación, el monto en dólares estadounidenses de los ahorros se deducirá de su caja de ahorros. Los dólares estadounidenses en su caja de ahorros se pueden usar para otras reservaciones hasta que su saldo en la caja de ahorros sea cero.

"(...)

6. Puede continuar utilizando su caja de ahorros para recudir el costo minorista de las reservas hasta que su caja de ahorros se haya utilizado dejando un saldo cero o la fecha de vencimiento de su (s) código (s), lo que ocurra primero.

"..." [sic]

⁸ Ver www.TravelSavingsPassport.com/TermsOfUse.



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2 SEDE CENTRAL

Expediente N° 912-2018/PS1

19. De fojas 39 a 41 del expediente se verifica a cuánto ascendía los "DÓLARES DE AHORRO" por cada elección formulada por el usuario del Pasaporte de Ahorros:

Hotel:	\$924.48
Cargos de recuperación de impuestos y tarifas de servicio:	\$187.28
Dólares de Ahorro:	-\$27.79
Pagos:	\$1,064.03 USD

Información del Invitado

A ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■

\$60 Precio Noche

Precio público: ~~\$60~~ ⁰⁰⁰

Dólares de Ahorro: \$31

Total con Impuestos: ~~\$97~~ ⁰⁰⁰

\$129 Precio Noche

Precio público: ~~\$129~~

Dólares de Ahorro: \$28

Total con Impuestos: \$449

\$50 Precio Noche

Precio público: ~~\$50~~

Dólares de Ahorro: \$23

Total con Impuestos: \$157

\$70 Precio Noche

Precio público: ~~\$70~~

Dólares de Ahorro: \$29

Total con Impuestos: \$244

\$259 Precio Noche

Precio público: ~~\$259~~

Dólares de Ahorro: \$29

Total con Impuestos: \$1,064

\$104 Precio Noche

Precio público: ~~\$104~~

Dólares de Ahorro: \$23

Total con Impuestos: \$311



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2 SEDE CENTRAL

Expediente N° 912-2018/PS1

000171

Hilton Cartagena

vie., mar. 16, 2018 - mar., mar. 20, 2018

Numero de Huéspedes:

Adultos: 3

Habitación:

King Bed

Hotel:

\$444.00

Dólares de Ahorro:

-\$67.31

Pagas:

\$376.69 USD

Información del Invitado

A ■■■ L ■■■ C ■■■ A ■■■

20. En ese sentido, teniendo en consideración que cada uno de los Pasaportes de Ahorros por el importe de US\$ 500 estaba destinado a ser empleado en la página web brindada (www.TravelSavingsPassport.com) a lo largo del tiempo, hasta la fecha de vencimiento y hasta el máximo del importe consignado (US\$ 500 cada uno), siendo que en cada elección formulada por el usuario en la página mencionada se especificaba a cuánto ascendía el ahorro al que se haría acreedor, siendo éste variable en función del lugar, hotel y fecha seleccionada, corresponde a este Colegiado revocar la Resolución Final N° 2809-2019/PS1 del 26 de setiembre de 2018, que declaró responsable administrativamente a T ■■■ G ■■■ por infringir lo establecido por el artículo 19 del Código, en el extremo referido al impedimento de uso de tres (3) certificados de descuento por el importe de US\$ 500 cada uno; y, reformándola, disponer el archivo del procedimiento administrativo sancionador iniciado en su contra.
21. Finalmente, en atención a lo expuesto, corresponde dejar sin efecto la resolución emitida por el órgano de primera instancia, en los extremos que impuso una sanción contra T ■■■ G ■■■, le ordenó una medida correctiva, la condenó al pago de costas del procedimiento y dispuso su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

SE RESUELVE:

PRIMERO: Desestimar el cuestionamiento de nulidad planteado por G ■■■ T ■■■ G ■■■ S.A.C. contra la Resolución Final N° 2809-2019/P1 del 26 de setiembre de 2018, emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1.

SEGUNDO: Revocar la Resolución Final N° 2809-2019/PS1 del 26 de setiembre de 2018, emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1, que declaró responsable administrativamente a G ■■■ T ■■■ G ■■■ S.A.C. por infringir lo establecido por el artículo 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido al impedimento de uso de tres (3) certificados de descuento por el importe de US\$ 500 cada uno; y, reformándola, archivar el procedimiento administrativo sancionador iniciado en su contra, toda vez que



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

Expediente N° 912-2018/PS1

el "PASAPORTE DE AHORROS" por el importe de US\$ 500 era para ser empleado en la página web brindada a lo largo del tiempo, hasta la fecha de vencimiento y hasta el máximo del importe consignado, siendo que en cada elección formulada por el usuario en la página mencionada se especificaba a cuánto ascendería el ahorro al que se haría acreedor, siendo éste variable en función del lugar, hotel y fecha seleccionada.

TERCERO: Dejar sin efecto la Resolución Final N° 2809-2019/PS1 del 26 de setiembre de 2018 emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1, en los extremos que impuso una sanción contra G [REDACTED] T [REDACTED] G [REDACTED] S.A.C., le ordenó una medida correctiva, la condenó al pago de costas del procedimiento y dispuso su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

CUARTO: Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y agota la vía administrativa, por lo que solo puede ser cuestionada en vía de proceso contencioso administrativo ante el Poder Judicial⁹.

Con la intervención de los Comisionados: Sra. C [REDACTED] A [REDACTED] M [REDACTED] A [REDACTED], Sr. T [REDACTED] y R [REDACTED] Deza S [REDACTED], Sr. L [REDACTED] A [REDACTED] P [REDACTED] Z [REDACTED] y Sr. A [REDACTED] E [REDACTED] S [REDACTED] D [REDACTED].

C [REDACTED] A [REDACTED] M [REDACTED] A [REDACTED]

Presidenta

⁹

LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 125.- Competencia de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor

(...)

La Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi o la comisión con facultades desconcentradas en esta materia, según corresponda, constituye la segunda instancia administrativa en este procedimiento sumarísimo, que se tramita bajo las reglas establecidas por el presente subcapítulo y por la directiva que para tal efecto debe aprobar y publicar el Consejo Directivo del Indecopi.

La resolución que emita la correspondiente Comisión agota la vía administrativa y puede ser cuestionada mediante el proceso contencioso administrativo.

**6.7 Razón de Secretaría Técnica de la
Comisión de Protección al
Consumidor del INDEC PI, de
fecha 30 de abril de 2019, que
indica que la Resolución Final
N° 286-2019/CC2 agota la vía
administrativa y causa estado**

RAZÓN DE SECRETARÍA TÉCNICA

000181

Mediante el presente documento¹, y de acuerdo a lo señalado en el numeral 15.2 del artículo 15 del Texto Único Ordenado de la Ley de Procedimiento de Ejecución Coactiva, aprobado por Decreto Supremo N° 018-2008-JUS², se deja expresa constancia de que las resoluciones finales señaladas en el Anexo fueron debidamente notificadas a las partes involucradas.

En ese sentido, de acuerdo al artículo 125 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, modificado por Decreto Legislativo N° 1308 y reglamentado mediante Directiva N°05-2017/DIR-COD-INDECOPI, las resoluciones finales contenidas en el Anexo emitidas por la Comisión de Protección al Consumidor N°2 agotan la vía administrativa³ y causan estado, sin perjuicio de que puedan ser cuestionadas en la vía del proceso contencioso administrativo ante el Poder Judicial en el plazo de ley⁴.

Lima, 30 de abril de 2019

EDWIN ALDANA RAMOS
Secretario Técnico
Comisión de Protección al Consumidor N° 2

YJC/lmo

¹ DIRECTIVA N°05-2017/DIR-COD-INDECOPI
VI Fin del procedimiento
(...)

² 6.1 En el marco del Procedimiento Sumarísimo, las resoluciones de los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos y Comisiones de Protección al Consumidor que ponen fin al procedimiento sumarísimo no requieren de una declaración de consentimiento expreso.
TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 26979, LEY DE PROCEDIMIENTO DE EJECUCIÓN COACTIVA, aprobado por DECRETO SUPREMO N° 018-2008-JUS y publicado el 6 de diciembre de 2008
Artículo 15.- Resolución de Ejecución Coactiva
(...)

³ 15.2 La resolución de ejecución coactiva será acompañada de la copia de la resolución administrativa a que se refiere el literal d) del numeral anterior, su correspondiente constancia de notificación y recepción en la que figure la fecha en que se llevó a cabo, así como la constancia de haber quedado consentida o causado estado.

⁴ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificada por el DECRETO LEGISLATIVO N° 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016

Artículo 125.- Competencia de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor
(...)

La resolución que emita la correspondiente Comisión agota la vía administrativa y puede ser cuestionada mediante el proceso contencioso administrativo.

⁴ LEY N° 27584, LEY QUE REGULA EL PROCESO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO, publicada el 7 de diciembre de 2001
Artículo 17.- Plazos

La demanda deberá ser interpuesta dentro de los siguientes plazos:

1. Cuando el objeto de la impugnación sean las actuaciones a que se refieren los numerales 1, 3, 4, 5 y 6 del Artículo 4 de esta Ley, el plazo será de tres meses a contar desde el conocimiento o notificación del acto material de impugnación; lo que ocurra primero.
(...)