



FACULTAD DE DERECHO

**INFORME JURÍDICO DE EXPEDIENTE
ADMINISTRATIVO N° 460-2020/PS3-INDECOPI**



**PRESENTADO POR
ADRIANA ARACELI ORTIZ URIBE**

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

LIMA – PERÚ

2022



CC BY-NC-SA

Reconocimiento – No comercial – Compartir igual

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

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



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRES

FACULTAD DE
DERECHO

Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título de Abogada

**Informe Jurídico sobre Expediente N.º 460-
2020/PS3-INDECOPI**

Materia : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Entidad : INDECOPI

Bachiller : ADRIANA ARACELI ORTIZ
URIBE

Código : 2014112576

LIMA – PERÚ

2022

En el presente informe jurídico se analiza el procedimiento administrativo sancionador recaído en el expediente N.º 460-2020/PS3-INDECOPI, el cual se desarrolla a consecuencia de una denuncia que presentó la denunciante contra el proveedor Ópticas GMO, sustentándose la misma en que no se le ofreció un producto idóneo, esto es porque la empresa se negó a cobrar el monto referido en su página web por la venta de diez (10) productos, infringiendo presuntamente el artículo 19º del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Ante ello, Ópticas GMO presentó sus descargos indicando que los montos referidos en su página web fueron producto de un error humano y que fue rectificado mediante la publicación de un comunicado “Fe de erratas” en su página web, señalando además que resulta desproporcionado otorgar lo publicitado en su página web, esto es por la diferencia abismal con el precio de mercado de los productos. Ante ello, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor mediante Resolución Final N.º 741- 2020/PS3 de fecha 13 de noviembre de 2020, resolvió ARCHIVAR el procedimiento administrativo sancionador contra GMO, al considerar que, de manera inmediata dicho proveedor rectificó el error incurrido en los precios que publicó en su página web, a través de un comunicado “Fe de erratas”.

En vía recursal, el superior jerárquico administrativo, es decir la Comisión de Protección al Consumidor resolvió REVOCAR la Resolución Final N.º 0741-2020/PS3 del 13 de noviembre de 2020 emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N.º 3, que resolvió archivar la denuncia presentada por la denunciante contra de Ópticas GMO Perú S.A.C. por la presunta infracción a lo establecido en el artículo 19 del mencionado Código; y reformándola la declara FUNDADA, en tanto quedó acreditado que dicho proveedor se negó a venderle diez (10) unidades de sus productos conforme a los precios publicados y ofrecidos en su página web el 5 de febrero de 2020, es así que sanciona a Ópticas GMO con una multa ascendente a 0,75 Unidades Impositivas Tributarias (UIT), asimismo ordena la entrega de uno de los lentes materia de la denuncia como medida correctiva y el pago de costos y costas del procedimiento, finalmente dispone la inscripción del mencionado proveedor en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi. Por lo tanto, en el presente procedimiento administrativo de mi expediente se tratan las materias relacionadas con la idoneidad y el tratamiento de la oficiosidad relacionada con la verdad que debe la autoridad administrativa alcanzar al momento de resolver dado que la protección al consumidor, de acuerdo al Código de Protección y Defensa del Consumidor es desde la Etapa Preliminar de una Relación de Consumo. La autoridad administrativa debe resolver conforme la verdad material por lo que la actuación probatoria es importante para que el acto administrativo se emita conforme la verdad material.

ÍNDICE

1. RELACIÓN DE LOS PRINCIPALES HECHOS EXPUESTOS POR LAS PARTES INTERVINIENTES EN EL PROCEDIMIENTO.....	5
1.1. SÍNTESIS DE LA DENUNCIA	5
1.2. RESOLUCIÓN DE ADMISIBILIDAD	6
1.3. ESCRITO QUE NO ABUELVE REQUERIMIENTO.....	6
1.4. SÍNTESIS DE LA CONTESTACIÓN DE DENUNCIA.....	6
1.5. RESOLUCIÓN DE APERSONAMIENTO.....	9
1.8. RESOLUCIÓN FINAL DE PRIMERA INSTANCIA	10
1.9. RECURSO DE APELACIÓN.....	10
1.10. RESOLUCIÓN FINAL DE SEGUNDA INSTANCIA.....	11
2. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE	12
2.1. ¿La Publicación de la Fe de Erratas Eximía de Responsabilidad al Proveedor?	12
2.2. ¿Porque la autoridad administrativa no actúo las pruebas respecto la llamada telefónica que le requirió al consumidor?	13
3. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS Y LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS	14
3.1. RESPECTO A LAS RESOLUCIONES EMITIDAS	14
3.1.1. RESOLUCIÓN 741-2020/PS3	14
3.1.2. RESOLUCIÓN N° 319-2021/CC2.....	14
3.2. RESPECTO A LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS.....	15
3.2.1. ¿La Publicación de la Fe de Erratas Eximía de Responsabilidad al Proveedor?	15

3.2.2. ¿Porque la autoridad administrativa no actúo las pruebas respecto la llamada telefónica que le requirió al consumidor considerando que este último es la parte en una relación de consumo?.....	18
4. CONCLUSIONES	22
5. BIBLIOGRAFÍA	23
6. ANEXOS	25

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

1.1. SINTESIS DE LA DENUNCIA

Con fecha 5 de marzo de 2020, la denunciante presentó una denuncia contra Ópticas GMO ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N.º 1 (en adelante, el OPS) por presuntas infracciones a la Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código).

FUNDAMENTOS DE HECHO

- La denunciante indicó que el 05 de febrero de 2020 ingresó a la página web de Ópticas GMO, visualizando una oferta de lentes de las marcas Bulgari y D& G, las cuales se ofrecían conforme se detalla a continuación:

UNIDADES	PRODUCTO	CÓDIGO	PRECIO
02	Lentes marca Bulgari	8053672904154	S/ 1,07
02	Lentes marca Bulgari	OBV6132B	S/ 1,17
02	Lentes marca Bulgari	OBV8214B	S/ 1,04
02	Lentes marca Dolce & Gabbana	OD64359	S/ 1,04
02	Lentes marca Bulgari	OBV6122B	S/ 1,17

- En ese sentido, la denunciante procedió a realizar una consulta a la vía telefónica de Ópticas GMO de la sede Larcomar, por lo que se le indicó a la denunciante que se respetaban los precios publicitados en la página web, es así que la denunciante se dirigió al establecimiento de Ópticas GMO de la sede Larcomar solicitando la compra de diez (10) lentes.
- Posteriormente, el personal de Ópticas GMO de la sede mencionada realizó la consulta sobre dicha compra con el personal encargado, informándole a la denunciante que sí procedía dicha compra y

procedieron a empaquetar los productos; sin embargo, al momento de efectuar el pago por los productos le informaron que no procedía dicho descuento, en tanto que había ocurrido un error en los precios ofertados en la página web.

- La denunciante indicó que esperó cerca de dos (02) horas durante el proceso de la compra, generándole expectativas de adquirir los productos solicitados.
- Es así que, en vista del tiempo de espera y la negativa a vender los productos mencionados al precio publicitado le ofrecieron a la denunciante un pequeño descuento para la compra de un (01) producto.
- Es por estas circunstancias que, la denunciante solicitó el libro de reclamaciones interponiendo un reclamo señalando la pérdida de tiempo e incomodidad que sufrió, indicando que Ópticas GMO no ofreció en ningún momento las disculpas del caso por el error que cometieron con la publicación de los precios en su página web.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

- Artículos 18 y 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

MEDIDAS CORRECTIVAS

- La denunciante solicita que Ópticas GMO cumpla con vender los productos conforme a la información publicitada en su página web.
- Asimismo, solicita el pago de las costas y costos del procedimiento.

MEDIOS PROBATORIOS

- Disco compacto que contiene impresiones de pantalla de ofertas de los productos solicitados, fotografías del establecimiento comercial en el momento que acudió a realizar la compra, video del momento que acudió a la tienda a realizar la compra.
- Copia del Reclamo N.º 063/0005-2020 del 05 de febrero de 2020

1.2. RESOLUCIÓN DE ADMISIBILIDAD

Mediante Resolución N.º 1 de fecha 14 de setiembre de 2020, el OPS dispuso: Iniciar un procedimiento administrativo sancionador en mérito a la denuncia de fecha 5 de marzo de 2020, subsanada el 9 de marzo de 2020, presentada por la denunciante contra Ópticas GMO por presunta infracción a lo establecido en el artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor toda vez que se habría negado sin justificación alguna venderle 10 unidades de sus productos conforme a los precios publicados y ofrecidos en su página web el 5 de febrero de 2020. Por otro lado el OPS requirió:

A la Denunciante:

- Presentar la copia legible y completa de todas las comunicaciones mantenidas con Ópticas GMO ordenadas cronológicamente, precisar a través de que medio tomo conocimiento de los precios publicitados en la página web de Ópticas GMO y si este conocimiento obedecía a alguna suscripción efectuada con el proveedor denunciado o con otro proveedor, y de ser el caso identificarlo, adjuntando documentación que acredite ello. Asimismo, debe precisar el número telefónico mediante el cual se le comunicó que se respetarían los precios publicitados en la página web de Ópticas GMO y finalmente precisar si a la fecha de la resolución el denunciado habría cumplido con entregar los productos materia de la denuncia o habría brindado otra alternativa de solución, y de ser el caso adjunte los medios probatorios que lo acreditan.

Ópticas GMO:

- Presentar copia legible y completa de las comunicaciones mantenidas con la denunciante ordenadas cronológicamente, presentar en un CD las grabaciones de las conversaciones telefónicas con la denunciante, presentar copia legible de los términos y condiciones aplicables a los productos que ofrece en su página web debiendo especificar que motiva la no aplicación de la información publicitada, precisar cómo se desarrolló la comercialización materia de la denuncia, adjuntando documentación que acredite ello. Asimismo, precisar la fecha exacta en la que publicó en su página web los precios de los productos cuestionados

1.3. ESCRITO NO ABSUELVE LO REQUERIDO

El 17 de setiembre de 2020, la denunciante fue notificada con la imputación; sin embargo, no absolvió el requerimiento efectuado mediante Resolución N.º 1.

1.4. SINTESIS DE LA CONTESTACIÓN DE DENUNCIA

El 9 de octubre de 2020, GMO presentó sus descargos.

FUNDAMENTOS DE HECHO

- El 05 de febrero de 2020 la denunciante se apersonó al establecimiento ubicado en Larcomar pretendiendo realizar la compra de 10 monturas, indicando que debía cancelar por estas el importe de ascendente a S/. 10.78, por el total de las monturas requeridas, aduciendo que el monto estaba acorde a los precios publicitados en la página web, según detalle:
 - Dos monturas de la marca BULGARI, con código 8053672904154, por el importe de S/. 1,07 por cada montura.
 - Dos monturas de la marca BULGARI con código OV6132B por el importe ascendente a S/. 1,17 por cada montura.
 - Dos monturas de la marca BULGARÍ, con código OBV8214B por el importe ascendente a S/, 1.04 de cada montura.
 - Dos monturas de la marca DOLCE & GABBANA con código OD64359 por el importe ascendente a S/. 1,04 cada montura.
 - Dos monturas de la marca BULGARI con código OBC6122B por el importe ascendente a S/. 1,17 por cada montura.
- No obstante, el monto real por la adquisición de diez monturas solicitadas por la denunciante acorde al precio de etiqueta ascendería a un importe total a S/. 14,570, en contraposición de lo indicado por la denunciante.
- En base al requerimiento solicitado por la denunciante, y en vista que la colocación de los precios señalados en la página web se debió a un error humano, se realizó la consulta interna a la oficina central de GMO.

- En vista al error evidente, se indicó que la tienda no procedería con la venta de las 10 monturas solicitadas por la denunciante y que a modo de compensación se podía entregar una sola montura en el precio publicitado en la página web del denunciado; sin embargo, la denunciante rechazó dicha oferta, solicitando la totalidad de productos.
- El 05 de febrero de 2020, la denunciante solicitó el libro de reclamaciones ingresando su Hoja de Reclamación N.º 063-000005-2020. Con fecha 13 de febrero de 2020, se dio respuesta al reclamo interpuesto por la denunciante dentro del plazo establecido por ley.
- El mismo 05 de febrero de 2020 se publicó la Fe de Erratas en la página web de GMO, rectificando el error humano al momento de digitar los precios de lista.
- Se deja constancia que en la tienda los productos se encuentran etiquetados con el precio y código de barras, siendo esto así, el personal y la denunciante tenía conocimiento del precio real de los productos.
- Se debe tomar en cuenta que inclusive una montura de baja calidad no puede llegar a costar S/. 1,17, lo cual haría evidente a cualquier persona el error al momento de publicar el precio en la página web.
- Se deberá tomar en consideración que GMO no realiza ventas mediante medios digitales por lo que la web no constituye un medio de compra o separación de productos.
- Resulta fuera de toda lógica que las monturas de alta gama como Bulgari y Dolce Gabanna se vendan a precios tan bajos, cuando una imitación de estas llega a costar tan bajo.
- Cabe resaltar que existe desproporción entre el precio del mercado y el precio que figuró en la oferta señalada en la página web de Ópticas GMO sufrió un error en cuanto al precio y lo que se pretende aplicar es un claro abuso del derecho por parte del denunciante evidenciando su mala fe.
- De esta forma, la negativa de venta de las 10 monturas al precio solicitado por la denunciante se encontraría plenamente justificada al existir una evidente desproporción entre el precio promocionado erróneamente y el precio del mercado, siendo la brecha del precio entre 1300 y 1500 soles aproximadamente por montura.

- Las únicas comunicaciones realizadas con la denunciante son las que fueron remitidas por correo electrónico en respuesta al reclamo interpuesto en el libro de Reclamaciones.
- La denunciante nunca realizó la compra vía telefónica, caso contrario se tendría registro de esta.
- Por razón del CÓVID 19, toda el área administrativa se encuentra trabajando de forma remota por lo que es difícil acceder a la documentación en oficina. De la misma manera la página web no registra fecha de publicaciones realizadas, motivo por el que no se puede dar la fecha exacta en el que se publicó los precios materia de controversia.
- Se debe precisar que la única persona que solicitó y pretendió aplicar el precio de la página web fue la denunciante. No se aplicó el descuento publicitado en la página web a precios por debajo de 2 soles a ningún cliente.
- El procedimiento de venta es mostrar las monturas a los clientes para que evalúen si el producto es de su agrado y decidan realizar la compra. Es por ello que la denunciante pudo presentar como medio probatorio una fotografía con 5 cajas de lentes sin embargo ello no configura una aceptación de venta de los productos a los precios solicitados por la denunciante. Cabe precisar que en la fotografía se muestran 5 cajas de lentes y no 10, tal cual pretende hacer valer falazmente la denunciante.
- El hecho de que solicite como medida correctiva la venta de 10 monturas generaría un perjuicio económico para la empresa.
- La alternativa de solución de GMO consistió en la venta de una sola montura al precio solicitado.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

TUO de la Ley de Procedimiento Administrativo General

Código de Protección y Defensa del Consumidor

MEDIOS PROBATORIOS

Copia Simple de la ficha RUC de GMO

Copia simple de la Vigencia de Poder

Copia Simple del DNI de la Apoderada
Hoja de Reclamación N.º 063-00005-2020
Correo de solicitud de publicación de fe de erratas
Términos y condiciones de venta

1.5. RESOLUCIÓN DE APERSONAMIENTO

Mediante Resolución N.º 2 de fecha 21 de octubre de 2020 se tuvo por apersonado a Ópticas GMO.

1.6. RESOLUCIÓN FINAL DE PRIMERA INSTANCIA

Mediante Resolución Final N.º 741-2020/PS3 del 13 de noviembre de 2020, el OPS resolvió archivar el procedimiento administrativo sancionador contra GMO, en base a los siguientes fundamentos:

- Que, en base al principio de veracidad los documentos y declaraciones formulados por los administrados responden a la verdad de los hechos que estos afirman, considerando además que no han sido observados ni cuestionados por la contraparte.
- Que, de los medios probatorios se aprecia que efectivamente Ópticas GMO ofertó los productos materia de denuncia en base a los montos indicados por la denunciante; sin embargo, el denunciado se negó a la entrega de los productos, esto es porque se trataban de montos erróneos. Es por ello que a modo de compensación se le ofreció la venta de un producto con el precio referido en la publicidad, a lo que la denunciante no aceptó. Por otro lado, el denunciante publicó un comunicado “Fe de erratas”, informando sobre el error sobre los precios de los productos en su plataforma de página web.
- Que, es de la opinión de la OPS que la transacción no se concretó, por lo tanto, no hubo relación de consumo en la que se establezca la obligación del proveedor de entregar los productos conforme a las condiciones consensuadas entre las partes.

- Que, la oferta efectuada por el proveedor se realizó mediante su página web, la que se concreta mediante venta telefónica, por lo que la interesada pretendió hacerla efectiva a través de la compra en una tienda física.
- Que, si bien la denunciante que se comunicó con el proveedor mediante vía telefónica y le señalaron que los precios serían respetados, por otro lado, en el expediente no obra medio probatorio que sustente, como por ejemplo una grabación, por lo cual esa imputación debe ser desestimada.
- Que, se desprende el actuar diligente por parte del proveedor, dado que al momento de percatarse el error señalado en su página web, rectificando el error cometido a través de una “Fe de erratas”.
- Que finalmente, no es de aplicación al presente caso el criterio adoptado por la Comisión de Protección al Consumidor N.º 2 a través de la Resolución Final N.º 973-2018/CC2

1.7. RECURSO DE APELACIÓN

El 11 de diciembre de 2020, la denunciante presentó su recurso de apelación.

FUNDAMENTOS DE HECHO

- Refiere que la Fe de Erratas considerada por la OPS para resolver debió considerar que la misma se produjo de forma posterior a la presente controversia.
- Refiere que de las ofertas que se desprenden de la página web corroboró las mismas por teléfono confirmándose las mismas.
- Señala que el hecho de que los lentes sean de alta gama no desmerece su denuncia.
- El hecho de que los precios sean baratos no enerva su responsabilidad.
- Refiere que la OPS trasladó la carga probatoria a la denunciante haciendo requerimientos que la misma no entiende porque se lo solicitan.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

1.8. RESOLUCIÓN FINAL DE SEGUNDA INSTANCIA

Con fecha 23 de febrero del 2021, la Comisión de Protección al Consumidor N.º 2 emite la resolución final sobre el recurso de apelación interpuesto por la denunciante, en el cual resolvió revocar la Resolución Final de primera instancia y, reformándola, declaró responsable al denunciado por infracción al artículo 19º del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que se acreditó que se negó a vender diez (10) unidades de sus productos conforme a los precios establecidos en su página web el 05 de febrero de 2020, sancionando a Ópticas GMO con una multa ascendente a 0,75 Unidades Impositivas Tributarias (UIT), asimismo ordena la entrega de uno de los lentes materia de la denuncia como medida correctiva y el pago de costos y costas del procedimiento ascendente a S./36 (treinta y seis soles), finalmente dispone la inscripción del mencionado proveedor en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi. en base a los siguientes fundamentos:

- Que, de los medios probatorios se observa que GMO informó a sus clientes mediante su portal web que los productos materia de la denuncia se encontraban a un precio mucho menor a su costo real, hecho que fue confirmado por el propio proveedor, ante ello la denunciante se apersonó al establecimiento para adquirir los precios publicados, lo cual se evidencia por el reclamo interpuesto en el Libro de Reclamaciones de Ópticas GMO, dado que Ópticas GMO se negó a venderle argumentando un error en los precios publicitados. Ópticas GMO acreditó en su portal web el emitir un comunicado "Fe de erratas" luego que se apersonará la denunciante a su establecimiento en Larcomar; sin embargo, ello no libera de responsabilidad, dado que le generó a la denunciante una expectativa de compra.
- Que, en el artículo 104 del Código se recoge el supuesto de responsabilidad administrativa, en la cual, frente al defecto en el producto o servicio, es el proveedor el obligado a probar y acreditar que no es

responsable por la falta de idoneidad, pudiendo exonerarse de la responsabilidad si acredita que existió una causa que califique como caso fortuito, fuerza mayor y hecho propio de tercero. En relación a ello, Ópticas GMO no acreditó causal de exoneración de responsabilidad, es por ello que queda acreditado que se negó a venderle diez (10) unidades de sus productos.

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

2.1. ¿LA PUBLICACIÓN DE LA FE DE ERRATAS EXIMÍA DE RESPONSABILIDAD AL PROVEEDOR?

IDENTIFICACIÓN

Se desprende del Fundamento Jurídico 24 de la Resolución Final de Primera Instancia Administrativa que el Proveedor denunciado actuó con diligencia dado que en el mismo día en que ocurrieron los hechos materia de controversia publicó la Fe de Erratas respectivo. No obstante, lo señalado, el Superior Jerárquico Administrativo resolvió señalando que, tal como se desprende de sus fundamentos jurídicos 16 y 17, el hecho de haber emitido una Fe de Erratas ante la intensión de la denunciante de comprar los productos en cuestión ello nolo libera de responsabilidad frente al consumidor en la medida que le generó una expectativa de compra de acuerdo al artículo 104 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

ANÁLISIS

Debemos de considerar que la regulación en materia de protección al consumidor, desde la responsabilidad objetiva, el Proveedor debe demostrar la ruptura del nexo causal, lo que para el presente caso no se desprende el mismo de conformidad con el artículo 104° del Código de Protección al Consumidor. La ruptura del nexo causal debemos entender la misma como la imposición al proveedor respecto a que tiene la obligación procesal de sustentar y acreditar

que no es responsable por la falta de idoneidad del bien ofrecido en el mercado. Por lo que el proveedor puede exonerarse de responsabilidad únicamente si logra acreditar que existió una causa que califique como caso fortuito, fuerza mayor, hecho propio de tercero. Siendo así el Proveedor no ha acreditó causal alguna de exoneración de responsabilidad tal como se desprende del expediente materia de sustentación de mi Expediente.

2.2. ¿PORQUE LA AUTORIDAD ADMINISTRATIVA NO ACTUÓ LAS PRUEBAS RESPECTO LA LLAMADA TELEFÓNICA QUE LE REQUIRIÓ AL CONSUMIDOR?

IDENTIFICACIÓN

Tal como se desprende del expediente, la autoridad administrativa en Primera Instancia en su fundamento jurídico N.º 23 se desprende que respecto a la comunicación telefónica que tuvo el denunciante con el proveedor donde este último le señaló en la página web serían respetados motivo por el cual acudió físicamente a la tienda, el cual fue señalado en el reclamo que presentó y adjuntó, considera la Autoridad Administrativa que no se desprende el sustento de lo afirmado por el denunciante como pudo ser una grabación.

ANÁLISIS

De conformidad con el Principio de Impulso de Oficio se desprende que la Autoridad Administrativa debe ordenar la realización o práctica de los Actos que resulten convenientes para el esclarecimiento y resolución de las cuestiones necesarias. Tal como se desprende de la Ley de Procedimiento Administrativo General, el Principio de Impulso de Oficio nos señala las autoridades deben dirigir e impulsar de oficio el procedimiento y ordenar la realización o práctica de los actos que resulten convenientes para el esclarecimiento y resolución de las cuestiones necesarias, disposición que se condice con lo que se desprende del literal "b" del artículo 126 del Código de Protección y Defensa del Consumidor y el numeral 4.6.2 del Capítulo IV de la Directiva N.º 005-2017/DIR-COD-INDECOPI-Directiva que regula el Procedimiento Sumarísimo en Materia de

Protección al Consumidor Previsto en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, el cual nos señala que los medios probatorios que sustenten los argumentos de los administrados serán documentales, sin perjuicio de la facultad que corresponde a la autoridad para requerir, de oficio, la actuación de algún medio probatorio de naturaleza distinta.

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

3.1. RESPECTO LAS RESOLUCIONES EMITIDAS

3.1.1. RESOLUCIÓN FINAL N.º 741-2020/PS3

Con relación al Acto Administrativo Final de la Primera Instancia Administrativa la Autoridad Administrativa no debió eximir de responsabilidad al proveedor denunciado considerando que no demostró la ruptura del nexo causal así como también debió requerir el esclarecimiento respecto lo señalado por el denunciante de conformidad con el Principio de Impulso de Oficio dado que, en el contexto de los hechos, la denunciante, desde la etapa preliminar de la Relación de Consumo, al advertir los precios en su página web de GMO se comunicó con ellos por teléfono, donde le refirieron que respetarían los precios ofertados motivo por el cual se acercó físicamente al establecimiento para celebrar la relación de consumo, no obstante de forma injustificada le negaron la venta, tal como se desprende del fundamento jurídico 12 de la resolución final de primera instancia. Es por ello, que sanciona a Ópticas GMO con una multa ascendente a 0,75 Unidades Impositivas Tributarias (UIT), asimismo ordena la entrega de uno de los lentes materia de la denuncia como medida correctiva y el pago de costos y costas del procedimiento, finalmente dispone la inscripción del mencionado proveedor en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi. Por otro lado, podemos observar que, en esta Resolución, la autoridad administrativa hace mención en su fundamento jurídico N.º 10 indicando que en base al principio de veracidad los documentos presentados por los administrados se consideran como ciertos; sin embargo, al momento de establecer los hechos toma en consideración solo lo dicho por Ópticas GMO en relación a que este le

ofreció a modo de compensación la entrega de un producto materia de la denuncia al monto referido, en contraposición a lo mencionado por la denunciante en su denuncia, la cual señala que solo se le ofreció un descuento por la compra de un (01) producto, por tanto al existir una contraposición entre estas declaraciones debió aplicar el principio de verdad material, el cual señala que en los procedimientos trilaterales la autoridad administrativa está facultada para poder verificar mediante todos los medios posibles los hechos propuestos por las partes.

En la misma línea en esta resolución también se hace referencia a que la denunciante precisa que se comunicó de manera telefónica y que se precisó que los precios señalados en la página web serían respetados; sin embargo la autoridad administrativa desestimó esta imputación al no existir medio probatorio, lo cual contradice lo que señaló inicialmente esta autoridad en su fundamento jurídico N.º 10 al señalar el contenido del principio de veracidad, siendo además que el denunciado no se pronunció sobre ese extremo de la denuncia y solo desvirtuó lo señalado por la denunciada indicando que no cuentan con un registro de compra por la vía telefónica, cuando en ningún momento la denunciante ha referido en su denuncia la intención de concretar una compra mediante la vía telefónica, dado que en la referida denuncia solo indicó que consultó en dicha vía sobre el respeto de los precios publicados en la página web. Es más la OPS se basa lo referido en dicho extremo por GMO para indicar que no se llegó a concretar la transacción mediante la vía telefónica cuando en ningún momento fue la intención de la denunciada comprar los productos en dicha vía, aduciendo que al no existir relación de consumo no hay una obligación de entregar los productos conforme a las condiciones consensuadas por las partes, pero se le olvidó a la OPS que según el artículo III del Código se le debe proteger al consumidor no solo cuando existe una relación de consumo sino también en la etapa preliminar a esta.

Otro punto con el que no concuerdo con la OPS, es el fundamento jurídico N.º 25, dado que la autoridad administrativa sostiene que Ópticas GMO fue diligente porque al momento de percatarse del error en la publicación de sus precios en la página web, publicó su comunicado "Fe de erratas" y remitió su respuesta a la denunciante. Sin embargo, la OPS debe observar que esa actuación se

desarrolló luego del conflicto suscitado y por los correos electrónicos adjuntados

por GMO se puede observar que la publicación se realizó luego de las 6:37:13 pm, por lo tanto, la reacción para resarcir la información errónea no fue inmediata como señala el OPS.

Es por ello, que respecto de esta sentencia sostengo que la autoridad administrativa no realizó una adecuada aplicación del principio de verdad material y no, esto es porque en base a lo expuesto no trató por los medios probatorios permitidos legalmente poder ahondar sobre los hechos.

3.1.2. RESPECTO RESOLUCIÓN FINAL N.º 0319-2021/CC2

El Superior Jerárquico Administrativo al momento de resolver analizó el contenido del Artículo 104º concluyendo que el Proveedor denunciado no demostró la ruptura del Nexo Causal motivo por el cual no se lo podía eximir de responsabilidad considerando además que podría además desprenderse un número incierto de consumidores afectados por la publicación errónea. Al respecto, la misma impone al proveedor la obligación procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien ofrecido en el mercado. Por lo que el proveedor puede exonerarse de responsabilidad únicamente si logra acreditar que existió una causa que califique como caso fortuito, fuerza mayor, hecho propio de tercero. Para el presente caso, y a criterio de la Comisión, el Proveedor no ha acreditó causal alguna de exoneración de responsabilidad tal como se desprende del expediente materia de sustentación de mi Expediente motivo, por el cual me encuentro de acuerdo con la resolución final emitida en vía recursal.

3.2. RESPECTO LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS

3.2.1. ¿LA PUBLICACIÓN DE LA FE DE ERRATAS EXIMÍA DE RESPONSABILIDAD AL PROVEEDOR?

Se desprende de la Constitución Política del Perú, Artículo 65º:

Artículo 65.- Protección al consumidor

El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo, vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población. Se desprende del Código de Protección y Defensa del Consumidor respecto a su ámbito de aplicación:

Artículo III.- Ámbito de aplicación

1. El presente Código protege al consumidor, se encuentre directa o indirectamente expuesto o comprendido por una relación de consumo o en una etapa preliminar a ésta.

Debemos entender por Relación de Consumo de acuerdo al Código de Protección y Defensa del Consumidor:

Relación de consumo

Es la relación por la cual un consumidor adquiere un producto o contrata un servicio con un proveedor a cambio de una contraprestación económica. Siendo así la Protección de los Derechos del Consumidor no solamente se debe tutelar desde la celebración de la Relación de Consumo, sino con antelación a esta. Para el caso en concreto, la información ofrecida por el Proveedor debe ser veras y apropiada conforme al Principio de Transparencia para que el consumidor pueda tomar una decisión de consumo.

Respecto el análisis del artículo referido:

Se de conformidad con el Artículo 104° del Código de Protección y defensa del Consumidor:

Artículo 104.- Responsabilidad administrativa del proveedor

El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier

otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado.

Se desprende de la Jurisprudencia del INDECOPI respecto la ruptura del Nexo Causal, Resolución 0002-2021/SPC-INDECOPI:

Los proveedores tienen el deber de brindar los productos y servicios ofrecidos en las condiciones acordadas o en las condiciones que resulten previsibles, atendiendo a la naturaleza y circunstancias que rodean la adquisición del producto o la prestación del servicio, así como a la normatividad que rige su prestación.

El supuesto de responsabilidad administrativa en la actuación del proveedor impone a este la carga de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del producto colocado en el mercado, sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad. Así, una vez acreditado el defecto por el consumidor, corresponde al proveedor acreditar que este no le es imputable, conforme a lo establecido en el artículo 104° del Código.

Siendo así, el Proveedor debe demostrar la ruptura del nexo causal, lo que para el presente caso no se desprende del mismo de conformidad con el artículo 104° del Código de Protección al Consumidor. La ruptura del nexo causal debemos entenderla de la misma manera como la imposición al proveedor respecto a que tiene la obligación procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien ofrecido en el mercado. Por lo que el proveedor puede exonerarse de responsabilidad únicamente si logra acreditar que existió una causa que califique como caso fortuito, fuerza mayor, hecho propio de tercero. Al respecto, el Proveedor no ha acreditado causal alguna de exoneración de responsabilidad tal como se desprende del expediente materia de sustentación de mi Expediente.

3.2.2. ¿PORQUE LA AUTORIDAD ADMINISTRATIVA NO ACTÚO LAS PRUEBAS RESPECTO LA LLAMADA TELEFÓNICA QUE LE REQUIRIÓ AL CONSUMIDOR?

Se desprende del Artículo 65° de la Constitución Política:

Artículo 65.- Protección al consumidor

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

Al respecto nos señala, Walter Gutiérrez:

La obligación de proteger al consumidor es un mandato constitucional de primerísima importancia, que se constituye en el eje del sistema económico planteado por nuestra carta **(P.159)**

Nos describe Julio Duran respecto al Consumidor como la parte débil frente al Proveedor:

Por lo general se sostiene que el consumidor es la parte débil porque carece en principio, de información, así como también de capacidad para negociar el contrato debido a diferencias económicas con la otra parte contratante.

Es así entonces en el contexto descrito el consumidor por lo general es la parte débil en una relación de consumo y contrato de consumo. Para el caso de mi expediente al momento de que la Autoridad Administrativa le exige la grabación de la comunicación telefónica, como el consumidor la probaría considerando que no contiene las herramientas para contener la prueba.

De acuerdo al Texto Único Ordenado de la Ley de Procedimiento Administrativo General, se desprende respecto al Principio de Impulso de Oficio:

PRINCIPIO DE IMPULSO DE OFICIO

Las autoridades deben dirigir e impulsar de oficio el procedimiento y ordenar la realización o práctica de los actos que resulten convenientes para el esclarecimiento y resolución de las cuestiones necesarias.

Respecto este punto de lo planteado como Problema Jurídico debemos de entender el desarrollo que realizaron los juristas al respecto.

Siendo así, nos señala Morón Urbina:

Nos señala el autor que a las autoridades les corresponde impulsar, dirigir y ordenar cualquier procedimiento administrativo sometido a su competencia hasta esclarecer las cuestiones involucradas aun cuando se trate de procedimientos iniciados por el propio administrado o la misma administración. Tal como nos lo describe Morón también, el deber de oficialidad, que se desprende de la aplicación del Principio tiene como efecto satisfacer la necesidad del Interés Público **(P. 73)**

Así también nos refiere Guzmán Napurí:

La autoridad administrativa a quien toca decidir sobre el trámite del recurso puede y debe adoptar las medidas que sean necesarias para la adecuada impulsión del procedimiento, y para la averiguación de los hechos reales **(P.46)**

Considerando lo descrito, y tal como se desprende del numeral 3.6 de la Directiva N.º 005-2017/DIR-COD-INDECOPI, Directiva que regula el Procedimiento Sumarísimo de Protección al Consumidor previsto en el Código de Protección y Defensa del Consumidor:

En todo lo no previsto en la presente Directiva y en las disposiciones especiales, es aplicable al Procedimiento Sumarísimo, de manera supletoria, el Texto Único

Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo 006-2017-JUS.

En complemento, se desprende de la Ley Especial, Código de Protección y Defensa del Consumidor:

Artículo 126.- Reglas para la tramitación del procedimiento sumarísimo de protección al consumidor

(...)

b. Se ofrecen únicamente medios probatorios documentales con la presentación de la denuncia, el escrito de descargos, el recurso de apelación o en su absolución, según corresponda, sin perjuicio de la facultad de la autoridad para requerir, de oficio, la actuación de algún medio probatorio de naturaleza distinta.”

Asimismo, el artículo 4.6.2. de la Directiva N.º 005-2017/DIR-COD-INDECOPI - Directiva que Regula el Procedimiento Sumarísimo en Materia de Protección al Consumidor previsto en el Código de Protección y Defensa del Consumidor:

Los medios probatorios que sustenten los argumentos de los administrados serán documentales, sin perjuicio de la facultad que corresponde a la autoridad para requerir, de oficio, la actuación de algún medio probatorio de naturaleza distinta, de conformidad con lo establecido en el literal b) del artículo 126 del Código.

Siendo así, el criterio de aplicar el Principio de Impulso de Oficio referido exigía a la autoridad administrativa recabe o requiera de oficio contar con elementos probatorios respectivos, no solo documentales, para efectos de determinar si el Proveedor denunciado avaló mediante la comunicación telefónica respecto a vender los productos materia de controversia respecto los descuentos publicitados.

4. CONCLUSIONES

- El Proveedor no se exime de responsabilidad por el solo hecho de publicar la fe de erratas. Para el caso de mi expediente el proveedor debió demostrar que la comunicación que tuvo con la denunciante no le señaló los precios que motivó que la consumidora tenga la decisión de consumir.
- En virtud de mi expediente, desde el punto de vista probatorio y por tener el Proveedor una mejor posición, debió demostrar que la información que le señaló al consumidor fue veraz y apropiada.
- La autoridad administrativa debe actuar las pruebas respectivas para efectos determinar si se produjo la respectiva infracción. Para el caso de mi Expediente, de conformidad al Código de Protección y Defensa del Consumidor y la Directiva N.º 005-2017/DIR-COD-INDECOPI - Directiva que Regula el Procedimiento Sumarísimo en Materia de Protección al Consumidor previsto en el Código de Protección y Defensa del Consumidor las actuaciones probatorias no necesariamente tienen que ser documentales.
- El consumidor en una relación de consumo debe tutelarse sus derechos para el presente caso desde la Etapa Preliminar tal como se desprende del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

5. BIBLIOGRAFÍA

LIBROS

Morón Urbina, Juan Carlos (2014) Comentarios a la Ley de Procedimiento Administrativo General. Editorial Gaceta Jurídica. Lima-Perú.

Guzmán Napurí, Christian (2013) Manual de Procedimiento Administrativo General. Editorial Pacífico. Lima-Perú.

Gutiérrez Camacho, Walter (2013) La Constitución Comentada. Tomo II. Editorial Gaceta Jurídica. Lima-Perú.

REVISTAS FÍSICAS Y ELECTRÓNICAS

Durand Carrión, Julio (2015) El derecho del consumidor y sus efectos en el derecho civil, frente a la contratación de consumo del mercado. En Revista Vox Iuris. Lima-Perú.

Canseco Núñez, Luis Diez (2019) Un Nuevo Código de Consumo: Consecuencias de Pretender Re-regular Equivocadamente la Actividad Publicitaria. En Repositorio UPC. Lima-Perú

Durand Carrión, Julio Baltazar (2017) El derecho del consumidor y sus efectos en el derecho civil, frente a la contratación de consumo en el mercado. En SAPERE Revista Virtual. Lima-Perú.

Gordillo, Claudia (2020) El consumidor razonable o diligente, finalidad del estándar de diligencia en el derecho peruano. Recuperado de:

<https://ius360.com/el-consumidor-razonable-o-diligente-finalidad-del-estandar-de-diligencia-en-el-derecho-peruano-claudia-gordillo/>

JURISPRUDENCIA

RESOLUCIÓN 0002-2021/SPC-INDECOPI, Lima 06 de enero de 2021

NORMATIVA

Constitución Política del Perú

TUO de la Ley de Procedimiento Administrativo General

Código de Protección y Defensa del Consumidor

Directiva N.º 005-2017/DIR-COD-INDECOPI, Directiva que regula el Procedimiento Sumarísimo de Protección al Consumidor previsto en el Código de Protección y Defensa del Consumidor

Directiva N.º 001-2021-COD-INDECOPI - Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor

6.ANEXOS

- Denuncia presentada por la denunciante de fecha 05 de marzo de 2020 (folios 04-05).
- Copia de la hoja de reclamación (folio 06).
- Subsanción de la denuncia presentada por la denunciante (folio09).
- Copia de la Resolución N.º 01, la cual inicia el procedimiento administrativo sancionador y requiere información (folios 24- 26).
- Copia de la presentación de descargos de Ópticas GMO (folios 34-35).
- Copia de los Anexos de descargos de Ópticas GMO (folios 36-53)
- Resolución Final N.º 0741-2020 /PS3, emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos (folios 59-62).
- Copia de la apelación presentada por la denunciante (folios 78-79).
- Copia de la Resolución Final 319-2021/CC2, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor N.º 2 (folios 86-90).



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

Expediente N° 460-2020/PS-00086

RESOLUCIÓN FINAL N° 0319-2021/CC2

PROCEDENCIA : ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
DENUNCIANTE : [REDACTED]
DENUNCIADO : [REDACTED] (GMO)¹
MATERIAS : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
 DEBER DE IDONEIDAD
 MEDIDAS CORRECTIVAS
 GRADUACIÓN DE SANCIÓN
 COSTAS Y COSTOS
ACTIVIDAD : VENTA AL POR MENOR DE OTROS PRODUCTOS PUESTOS EN VENTA Y MERCADOS

Lima, 23 de febrero de 2021

ANTECEDENTES

- El 5 de marzo de 2020, la [REDACTED] presentó una denuncia contra GMO ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1 (en adelante, el 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 14 de setiembre de 2020, el OPS dispuso:

"PRIMERO: Iniciar un procedimiento administrativo sancionador en mérito a la denuncia de fecha 5 de marzo de 2020, subsanada el 9 de marzo de 2020, presentada por la señora [REDACTED] contra Ópticas GMO [REDACTED] por presunta infracción a lo establecido en el artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor toda vez que se habría negado sin justificación alguna a venderle 10 unidades de sus productos conforme a los precios publicados y ofrecidos en su página web el 5 de febrero de 2020, conforme se detalla a continuación:

UNIDADES	PRODUCTO	CÓDIGO	PRECIO
02	Lentes marca Bulgari	8053672904154	S/ 1,07
02	Lentes marca Bulgari	OBV6132B	S/ 1,17
02	Lentes marca Bulgari	OBV8214B	S/ 1,04
02	Lentes marca Dolce & Gabbana	OD64359	S/ 1,04
02	Lentes marca Bulgari	OBV6122B	S/ 1,17

- El 9 de octubre de 2020, GMO presentó sus descargos.

¹ Con Registro Único de Contribuyente (RUC) N° 20467675436.

² LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicado el 2 de setiembre 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.



4. Mediante Resolución Final N° 741-2020/PS3 del 13 de noviembre de 2020, el OPS resolvió archivar el procedimiento administrativo sancionador contra GMO, al considerar que, de manera inmediata dicho proveedor rectificó el error incurrido en los precios que publicó en su portal *web*, a través de un comunicado "Fe de erratas" y posteriormente se lo informó a la señora [REDACTED].
5. El 11 de diciembre de 2020, la señora [REDACTED] presentó su recurso de apelación.

ANÁLISIS

Sobre el deber de idoneidad

6. El artículo 18 del Código establece que la idoneidad es la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe³.
7. El artículo 19 del Código establece que los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado⁴. En aplicación de esta norma, los proveedores tienen el deber de entregar los productos y prestar los servicios al consumidor en las condiciones informadas o previsibles, atendiendo a la naturaleza de estos, la regulación que sobre el particular se haya establecido y, en general, a la información brindada por el proveedor o puesta a disposición.
8. En su denuncia, la señora [REDACTED] señaló que ingresó a la página *web* de GMO y observó que se encontraban ofertando los productos señalados en el numeral 2 de la presente resolución. Sin embargo, luego de apersonarse al establecimiento del denunciado en el Centro Comercial "Larcomar" se le indicó que existió un error en los precios, por lo cual, se negó a vendérselos, por lo que procedió a formular un reclamo a través del Libro de Reclamaciones.
9. En sus descargos, GMO precisó que el monto real del pedido efectuado por la señora [REDACTED] ascendió a S/ 14 570,00; no obstante, debido al error en de los precios

³ **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 18.- Idoneidad

Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.

La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado.

Las autorizaciones por parte de los organismos del Estado para la fabricación de un producto o la prestación de un servicio, en los casos que sea necesario, no eximen de responsabilidad al proveedor frente al consumidor.

⁴ **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 19.- Obligación de los proveedores

El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.



PERU

Presidencia del Consejo de Ministros

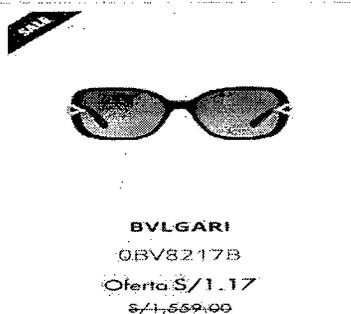
INDECOP

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2 SEDE CENTRAL

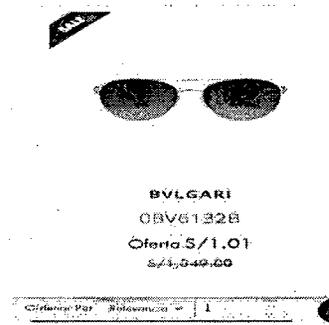
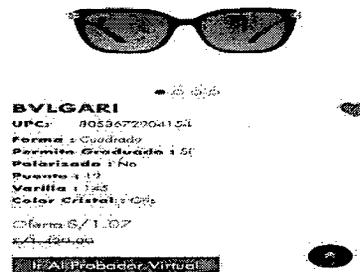
Expediente N° 460-2020/PS3

publicitados a través de su página web se le ofreció acceder a uno de los productos al precio estipulado en esta.

10. En el pronunciamiento final, el OPS dispuso archivar el procedimiento iniciado contra GMO al considerar que dicho proveedor rectificó el error de los precios consignados en su página web de manera inmediata; es decir, cuando la señora [REDACTED] intentó comprar en su tienda del Centro Comercial "Larcomar" los precitados productos.
11. En su apelación, la señora [REDACTED] reiteró los argumentos de su denuncia indicando que el hecho que los lentes ofertados sean de alta gama no enerva la posibilidad de que haya podido acceder al precio publicado en el portal web del denunciado.
12. Obran en el expediente fotografías de los precios de los lentes ofrecidos por GMO a través de su portal web.



Página de Inicio: Lentes de Sol

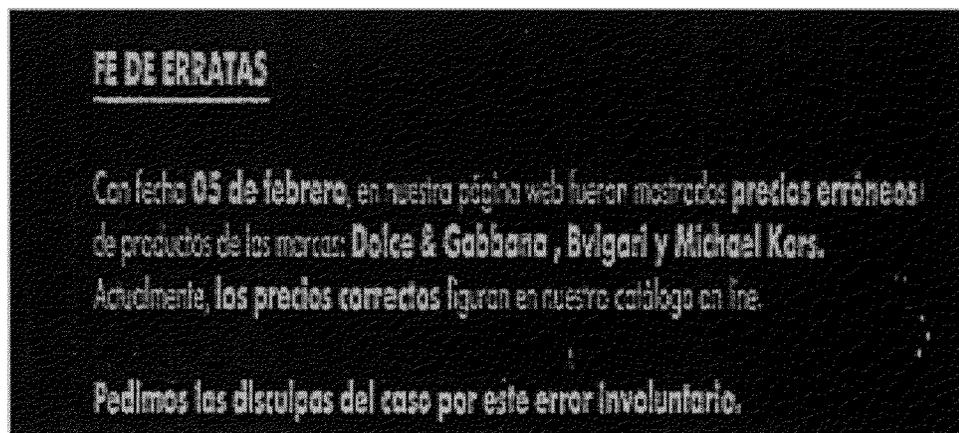




13. De dichos medios probatorios se aprecia que GMO informó a sus clientes mediante su portal *web* que los productos descritos se encontraban en oferta a un precio mucho menor a su costo real, hecho que fue confirmado por el propio proveedor.
14. Es así como, al observar los productos en oferta, el 5 de febrero de 2020, la señora [REDACTED] se apersonó al establecimiento del proveedor para adquirirlos; sin embargo, GMO se negó a vendérselos alegando error en los precios publicados, lo cual fue evidenciado a través del reclamo interpuesto en el Libro de Reclamaciones de GMO:

SERVICIO	RECLAMO 1	QUEJA 2
3.- DETALLE DE LA RECLAMACION Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR		Tipo Reclamacion:
Detalle:		Nro de Encargo:
<p>EL DIA DE HOY 05/02 INGRESÉ A LA PAGINA WEB DE GMO Y ENCONTRE UNOS LENTES DE SOL A S/. 1.17, S/. 1.01, S/. 1.07, LLAMÉ POR TELÉFONO PARA PREGUNTAR Y ME DIJERON QUE SE RESPETABAN LOS PRECIOS DE INTERNET, CON ESO ME ACERQUÉ A LA TIENDA PREGUNTE POR LKOS PRODUCTOS Y ME DÍJERON QUE LOS TENÍAN, PEDÍ EL DESCUENTO, LLAMARON POR TELÉFONO Y LES DIJERON QUE SI PROCEDÍA ESPERE CERCA DE DOS HORAS EN LA TIENDA ESPERANDO POR LOS PRODUCTOS DESPUES DE LAS DOS HORAS LLAMÓ LA SEÑORITA P [REDACTED] E INDIÓ QUE NO PROCEDÍA EL DESCUENTO, QUE LO QUE PODÍA HACER POR EL TIEMPO EN ESPERA ERA DÁRME 50% DE DESCUENTO EN UNA MONTURA SOLAR, ESTO LO CONSULTÉ CON SU GERENTE COMERCIAL EL SEÑOR [REDACTED] ESTA FUE UNA PUBLICACION EN PÁGINA WEB A LA QUE TODO EL MUNDO TIENE ACCESO SE GENERARON EXPECTATIVAS, PERDIDA DE TIEMPO E INCOMODIDAD. TENGO LOS SCREEN SHOT DE LAS OFFERTAS PUBLICADAS Y SOLICITO SE RESPETE LAS OFERTAS PUBLICADAS EN LA MAÑANA DEL DIA DE HOYEN LAS MARCAS BVLGARI Y DOLCE GABBANA, ESTABA LLEVANDOME 10 PRODUCTOS CÓDIGOS OBV8207B, OBV6122B, OBV6132B, OBV8217B, ODG4359.</p>		

15. Ante dicha situación, GMO acreditó haber emitido un aviso en su portal *web* denominado "Fe de erratas", el cual fue emitido luego que la señora [REDACTED] se acercara a su sede en Larcomar a solicitar la venta de los productos:



16. De lo expuesto, se advierte que aun cuando GMO emitió un comunicado denominado "Fe de Erratas" ante la intención de la señora [REDACTED] de comprar los productos en



cuestión, ello no lo libera de responsabilidad frente al consumidor en la medida que le generó una expectativa de compra.

17. Al respecto, el artículo 104 del Código⁵ recoge el supuesto de responsabilidad administrativa, en virtud del cual, frente a la acreditación por parte del consumidor de un defecto en el producto o servicio, se impone al proveedor la obligación procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien ofrecido en el mercado. **A su vez el proveedor puede exonerarse de responsabilidad únicamente si logra acreditar que existió una causa que califique como caso fortuito, fuerza mayor, hecho propio de tercero.**
18. Sobre el particular, GMO no acreditó causal alguna de exoneración de responsabilidad, por lo cual, corresponde confirmar la Resolución Final N° 741-2020/PS3 del 13 de noviembre de 2020, que dispuso el archivo de la denuncia presentada por la señora [REDACTED] contra GMO, por presunta infracción al artículo 19 del Código; y, reformándola declararla **fundada**, en tanto quedó acreditado que dicho proveedor se negó a venderle diez (10) unidades de sus productos conforme a los precios publicados y ofrecidos en su página web el 5 de febrero de 2020.

De las medidas correctivas

19. Los artículos 114, 115 y 116 del Código⁶ establecen la facultad que tiene la Comisión para, actuando de oficio o a pedido de parte, adoptar las medidas correctivas reparadoras que tengan por finalidad resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su

⁵ LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 104.- Responsabilidad administrativa del proveedor

El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado.

El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado.

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

⁶ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 114.- Medidas correctivas

Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias.

Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento.

Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse de oficio o a pedido de parte.

Artículo 115.- Medidas correctivas reparadoras

115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior.

Artículo 116°.- Medidas correctivas complementarias

Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.



estado anterior y medidas correctivas complementarias que tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

20. No obstante, este Colegiado considera que a fin de otorgar una medida correctiva idónea, que garantice el uso particular de los bienes materia de denuncia y a la vez revertir la conducta infractora, corresponde ordenar a la denunciada como medida correctiva⁷ que, cumpla con entregar a la señora [REDACTED] uno de los lentes materia de denuncia (a elección de la denunciante) al valor publicado en su página web, la referida medida correctiva deberá ser ejecutada en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contados a partir de que la denunciante cumpla con realizar el pago del producto elegido.
21. GMO deberá acreditar el cumplimiento de la medida correctiva ordenada en la presente resolución, ante la autoridad administrativa, en el plazo máximo de cinco (5) días, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de ley.

Sobre la graduación de la sanción de las infracciones verificadas en segunda instancia administrativa

22. Habiéndose verificado la existencia de una infracción administrativa, corresponde determinar a continuación la sanción a imponer. Para proceder a su graduación, deben aplicarse de manera preferente los criterios previstos en el Código, y de manera supletoria los criterios contemplados en el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.
23. El artículo 112 del Código establece que, para determinar la gravedad de la infracción, la autoridad administrativa podrá tomar en consideración diversos criterios tales como: (i) el beneficio ilícito esperado, (ii) la probabilidad de detección de la infracción, entre otros⁸.
24. La Comisión considera que, para imponer la sanción, adicionalmente, se debe tomar en cuenta lo establecido por el principio de razonabilidad, es decir, la sanción debe

⁷ Véase la medida correctiva ordenada en la Resolución Final N° 2827-2018/CC2 del 4 de diciembre de 2018.

⁸ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 112.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas

Al graduar la sanción, el Indecopi puede tener en consideración los siguientes criterios:

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



ser suficiente para generar incentivos que corrijan las acciones contrarias al ordenamiento de protección al consumidor.

- 25. Es pertinente indicar que de acuerdo con lo establecido en el artículo 110 del Código, la Comisión tiene la facultad de imponer sanciones por infracciones administrativas, considerándose desde Amonestación hasta una multa de 450 Unidades Impositivas Tributarias (en adelante, UIT).
- 26. En el presente caso, quedó acreditado que GMO no entregó al denunciante los productos ofertados a través de su portal web. Para graduar la sanción a imponer deben tomarse en consideración los siguientes aspectos:
 - (i) **Perjuicio al consumidor:** Debe considerarse que la expectativa que generó la publicidad de los productos ofertados por GMO se vio afectada por la negativa de dicho proveedor a su venta. Asimismo, se produjo desconfianza sobre la publicidad digital de los proveedores, pues podría asumir que varían de forma unilateral las ofertas realizadas.
 - (ii) **Probabilidad de detección de la infracción:** en el caso particular, la probabilidad de detección es alta, en la medida que al momento en que la parte denunciante tomó conocimiento de la infracción cuestionada, contó con los incentivos suficientes para ponerla en conocimiento a la autoridad administrativa.
- 27. Atendiendo a los factores de graduación señalados en el artículo 112 del Código; y, bajo los parámetros de razonabilidad y proporcionalidad, corresponde determinar la multa base a imponer a GMO en 1,50 UIT, debiéndose observar para la determinación de la multa final la circunstancia atenuante consistente en haber ofrecido a la denunciante una propuesta conciliatoria equivalente a la medida correctiva ordenada, lo cual será considerado como una atenuante del 50% de la multa base.
- 28. Por lo expuesto, corresponde imponer a GMO una multa ascendente a 0,75 UIT.

Sobre el pago de costas y costos del procedimiento

- 29. El artículo 7 del Decreto Legislativo N° 807¹⁰ dispone que es potestad de la autoridad

¹⁰ **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**

Artículo 7.- Pago de costas y costos

En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el INDECOPI, la comisión o dirección competente, además de imponer la sanción que corresponda, puede ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el INDECOPI. En los procedimientos seguidos de parte ante la Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas, se podrá ordenar el pago de costas y costos a la entidad que haya obtenido un pronunciamiento desfavorable.

En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier comisión o dirección del INDECOPI puede aplicar las multas de acuerdo a los criterios previstos en el artículo 118 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Quien a sabiendas de la falsedad de la imputación o de la ausencia de motivo razonable denuncie a alguna persona natural o jurídica, atribuyéndole una infracción sancionable por cualquier órgano



ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido el interesado o el Indecopi.

30. En la medida que ha quedado acreditada la infracción al artículo 19 del Código, corresponde ordenar a GMO el pago de las costas y costos del procedimiento. En consecuencia, la denunciada deberá cumplir, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles de notificada la presente resolución, con pagar a la señora [REDACTED] las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/ 36,00 (tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia).
31. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, el denunciante podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos.

Sobre la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones de Indecopi

32. El artículo 119 del Código, establece que el Indecopi lleva un Registro de Infracciones y Sanciones a las disposiciones de la referida norma con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución¹¹.
33. En razón a lo expuesto, al haberse verificado en el presente procedimiento una infracción al Código, corresponde disponer la inscripción de GMO en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi por la infracción al artículo 19 del Código.

SE RESUELVE:

PRIMERO: REVOCAR la Resolución Final N° 0741-2020/PS3 del 13 de noviembre de 2020 emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3, que resolvió archivar la denuncia presentada por la señora [REDACTED] contra de **Ópticas GMO** [REDACTED], por la presunta infracción a lo establecido en el artículo 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; y reformándola declararla **FUNDADA**, en tanto quedó acreditado que dicho

funcional del INDECOPI, será sancionado con una multa de hasta cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) mediante resolución debidamente motivada. La sanción administrativa se aplica sin perjuicio de la sanción penal o de la indemnización por daños y perjuicios que corresponda.

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

Artículo 119.- Registro de infracciones y sanciones

El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución.

La información del registro es de acceso público y gratuito.



proveedor se negó a venderle diez (10) unidades de sus productos conforme a los precios publicados y ofrecidos en su página web el 5 de febrero de 2020.

SEGUNDO: Ordenar a **Ópticas GMO** [REDACTED], en calidad de medida correctiva cumpla con entregar a la señora [REDACTED] uno de los lentes materia de denuncia (a elección de la denunciante) al valor publicado en su página web, la referida medida correctiva deberá ser ejecutada en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contados a partir de que la denunciante cumpla con realizar el pago del producto elegido.

Ópticas GMO [REDACTED] deberá acreditar el cumplimiento de la medida correctiva ordenada en la presente resolución, ante la autoridad administrativa, en el plazo máximo de cinco (5) días, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de ley.

TERCERO: Sancionara con **Ópticas GMO** [REDACTED], con una multa ascendiente a 0,75 Unidades Impositivas Tributarias, por infracción al artículo 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Ópticas GMO [REDACTED], deberá realizar el cumplimiento espontáneo de la multa antes impuesta, caso contrario, los actuados serán remitidos a la Subgerencia de Ejecución Coactiva (SGC) para los fines de ley, requerimiento que se realiza conforme a lo previsto en el numeral 3.3 de la Directiva N° 007-2018/DIR-COD-INDECOPI⁹.

CUARTO: Ordenar a **Ópticas GMO** [REDACTED], el pago de las costas y costos del procedimiento y disponer que en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con efectuar el pago de las costas del presente procedimiento a favor del denunciante, por el importe ascendente a S/ 36,00 sin perjuicio del derecho de ésta de solicitar la liquidación de costos correspondiente.

Ópticas GMO [REDACTED] deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo, ante el Órgano Resolutivo de primera instancia, en el plazo máximo de cinco (5) días, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de ley.

QUINTO: Disponer la inscripción de **Ópticas GMO** [REDACTED], en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, por infracción al artículo 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor referido a la falta de idoneidad en el servicio brindado.

⁹ **Directiva N° 007-2018/DIRCOD-INDECOPI**
3.3. Lineamientos que debe observar cada órgano resolutivo respecto al registro y reporte de multas.
(...)
En la resolución final, además de informar la obligación de pago de la multa, el órgano resolutivo debe requerir al administrado el cumplimiento espontáneo de la prestación (multa), haciéndole presente que los actuados serán remitidos a la Subgerencia de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.



SEXTO: 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 Judicial¹⁰.

Con la intervención de los Comisionados¹¹: Sra. Claudia Antoinette Mansen Arrieta¹², Sr. Tommy Ricker Deza Sandoval, Sr. Luis Alejandro Pacheco Zevallos y Sra. Karina Rocío Montes Tapia.



Firmado digitalmente por MANSEN
ARRIETA Claudia Antoinette FAU
20133840533 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 02.03.2021 19:50:58 -05:00

CLAUDIA ANTOINETTE MANSEN ARRIETA
Presidenta

La presente **Resolución fue firmada de forma digital**, de conformidad con lo establecido en el artículo 3 del Reglamento de la Ley de Firmas y Certificados Digitales aprobado por Decreto Supremo 058-2008-PCM, como puede verificarse en el presente documento que se encuentra en formato PDF¹³.

¹⁰ **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.

¹¹ De conformidad con lo establecido por el cuarto párrafo del artículo 38 del Reglamento de Organizaciones y Funciones del INDECOPI, en toda sesión se **levantará un acta** que contendrá **los acuerdos** que adopta la Comisión y en ella se dejará constancia de los **votos singulares**.

¹² De acuerdo con lo establecido por el quinto párrafo del artículo 38 del Reglamento de Organizaciones y Funciones del INDECOPI, las resoluciones que emiten las Comisiones **son suscritas únicamente por quien las preside**.

¹³ **REGLAMENTO DE LA LEY DE FIRMAS Y CERTIFICADOS DIGITALES APROBADO POR DECRETO SUPREMO 058-2008-PCM**

Artículo 3.- De la validez y eficacia de la firma digital

La firma digital generada dentro de la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica tiene la misma validez y eficacia jurídica que el uso de una firma manuscrita.

000095

RAZÓN DE SECRETARÍA TÉCNICA

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, 23 de abril de 2021

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

Yjc/Jav

¹ **DIRECTIVA N°05-2017/DIR-COD-INDECOPI**

VI Fin del procedimiento

(...)

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.

² **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

(...)

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.

³ **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.

(...)

ANEXO

Nº	EXPEDIENTE	INGRESO EN COMISIÓN	DENUNCIANTE	DENUNCIADO	Nº DE RESOLUCIÓN FINAL	FECHA RESOLUCIÓN FINAL
1	0684-2020/CC2-APELACION	12/11/2020	[REDACTED]	[REDACTED] / [REDACTED]	00000390-2021/CC2	09/03/2021
2	0781-2020/CC2-APELACION	21/12/2020	[REDACTED]	[REDACTED]	00000373-2021/CC2	03/03/2021
3	0728-2020/CC2-APELACION	25/11/2020	[REDACTED]	[REDACTED]	00000149-2021/CC2	27/01/2021
4	0423-2020/CC2-APELACION	13/07/2020	[REDACTED]	[REDACTED]	00001862-2020/CC2	23/12/2020
5	0773-2020/CC2-APELACION	18/12/2020	[REDACTED]	[REDACTED]	00000433-2021/CC2	16/03/2021
6	0452-2020/CC2-APELACION	27/07/2020	[REDACTED]	[REDACTED]	00001547-2020/CC2	17/11/2020
7	0753-2020/CC2-APELACION	11/12/2020	[REDACTED]	[REDACTED]	00000287-2021/CC2	16/02/2021
8	0762-2020/CC2-APELACION	18/12/2020	[REDACTED]	[REDACTED]	00000319-2021/CC2	23/02/2021
9	0004-2021/CC2-APELACION	04/01/2021	[REDACTED]	[REDACTED]	00000275-2021/CC2	16/02/2021