



FACULTAD DE DERECHO

**INFORME JURÍDICO DE EXPEDIENTE
ADMINISTRATIVO N° 1482-2017/CC2**

**PRESENTADO POR
KATHERINE PAOLA ARAUJO CASTILLO**

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

**LIMA – PERÚ
2022**



CC BY-NC-ND

Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada

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

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



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRES

FACULTAD DE
DERECHO

**Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el
Título de Abogada**

Informe Jurídico sobre Expediente N° 1482-2017/CC2

Materia : **Protección al Consumidor**

Entidad : **Indecopi**

Bachiller : **Katherine Paola Araujo Castillo**

Código : **2014111732**

LIMA – PERÚ

2022

En el presente trabajo de suficiencia profesional se ha analizado la denuncia interpuesta por la señora A.A.D.M. contra M.I. S.A.C., por presuntas infracciones al artículo 1°.1 literal b), 2°, 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Así, en dicho análisis se han identificado problemas jurídicos principales como: la presunta aplicación de intereses compensatorios durante el periodo de gracia por una solicitud de financiamiento de pago que no habría sido -según la denunciante- informada ni solicitada, sobre las adecuadas medidas correctivas y sobre el pronunciamiento oportuno sobre las medidas cautelares, y por último en cuanto a la supuesta inclusión de una cláusula que no se había pactado.

Además, se ha señalado con qué resoluciones de la Comisión o de la Sala Especializada en Protección al Consumidor me encuentro conforme con el análisis esgrimido, teniendo en cuenta la Constitución, el Código de Protección y Defensa del Consumidor, el Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, el Código Procesal Civil, así como la doctrina a fin comprender las instituciones jurídicas en controversia.

Por último, se ha propuesto conclusiones sobre los problemas jurídicos y de las resoluciones finales emitidas en el presente procedimiento.

ÍNDICE

I. RELACIÓN DE LOS HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR LAS PARTES INTERVINIENTES EN EL PROCEDIMIENTO.....	4
1.1 Síntesis de la denuncia.....	4
1.2 Requerimiento de Subsanación	6
1.3 Escrito presentado por la denunciante.....	7
1.4 Resolución Admisoria	7
1.5 Síntesis de los descargos.....	8
1.6 Resolución de Primera Instancia.....	10
1.7 Recurso de Apelación	12
1.8 Resolución Concesorio	13
1.9 Escrito adicional presentado por la denunciante.....	13
1.10 Resolución de Segunda Instancia.....	14
II. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE.....	15
2.1 Sobre la falta de pronunciamiento oportuno de la Comisión sobre la medida cautelar solicitada.....	15
2.2 Sobre el análisis efectuado por la Comisión sobre los criterios de graduación de las sanciones impuestas a la Inmobiliaria.....	18
2.3 Sobre la insuficiente medida correctiva ordenada por la Comisión de Protección al Consumidor respecto del cobro indebido acarreado por la Inmobiliaria.....	21
III. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS.....	24
IV. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS	29
V. CONCLUSIONES	35
VI. BIBLIOGRAFÍA.....	36
VII. ANEXOS.....	38

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

1.1 Síntesis de la denuncia

El 29 de setiembre de 2017, la señora A.A.D.M. (en adelante, la señora A.D.) interpuso una denuncia contra M.I. S.A.C. (en adelante, la Inmobiliaria), ante el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de Protección de la Propiedad Intelectual (en adelante, el Indecopi), por presuntas infracciones a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), por los siguientes fundamentos:

Fundamentos de hecho:

- El 14 de junio de 2015, acudió al establecimiento comercial de la Inmobiliaria con la finalidad de separar un inmueble por la suma de S/ 50.00 soles razón por la cual la denunciada le hizo entrega de formatos informativos sobre la venta y las formas de financiamiento de su inmueble.
- En dicho documento se consignó que el financiamiento podía ser efectuado de dos (2) maneras: (i) el pago total de la cuota inicial y el financiamiento del saldo del precio de venta en las cuotas que eligiera; o, (ii) el financiamiento de la cuota inicial en seis (6) meses sin intereses para luego pagar saldo del precio de venta también con financiamiento.
- El 17 de junio de 2015, suscribió con la Inmobiliaria el Compromiso de Compraventa N° CCLC928 a efectos de adquirir el lote 18, manzana D del proyecto San Antonio de Carabayllo – sector Chacra Grande (cuya área era de 120 m²), ubicado en el distrito de Carabayllo, provincia y departamento de Lima, por el importe total de US\$ 39 228,00.
- Pese a que la denunciada le indicó que podía financiar el pago de su cuota inicial en seis (6) meses sin intereses, decidió realizar el pago total de US\$ 10 640,20 en un solo acto, siendo que, con relación a las cuotas del saldo restante, estas podían ser abonadas a partir del 1 de febrero de 2016, información contenida en el Anexo 1 del compromiso de compraventa ya que el periodo de gracia no le generaría ningún interés.
- Habiendo realizado el pago de nueve (9) cuotas, el 19 de octubre de 2016, suscribió con la Inmobiliaria el Contrato de Compraventa Garantizada N°

CCLC928, en los mismos términos y condiciones del compromiso anteriormente suscrito.

- El 26 de junio de 2017, se acercó al establecimiento de la denunciada a fin de cancelar toda su deuda y con ello que se le reduzca los intereses; no obstante, al recibir su estado de cuenta, advirtió que había estado pagando un saldo de intereses ascendente a US\$ 2 421,38 que se habrían generado en el periodo de gracia.
- El pago del importe antes señalado no le correspondía, en la medida que este concepto de pago no había sido debidamente informado por el proveedor denunciado, por el contrario, le ofrecieron que en dicho periodo no se le aplicaría ningún interés.
- Al revisar su contrato de compraventa se percató que en el punto 3.1.1 del mismo se consignó que habría solicitado un financiamiento del saldo restante en el lapso de la suscripción del Compromiso de Compraventa y el pago del saldo del precio venta, aseveración que no era cierta.
- El 25 de julio de 2017, cursó una carta notarial a la inmobiliaria, la cual fue atendida por esta mediante carta cursada en el mes de setiembre de 2017, en la cual le informaba que no llegarían a ningún acuerdo.
- Solicitó como medidas correctivas que la Inmobiliaria cumpliera con: (i) realizar la restructuración del precio de venta para que no se completara los intereses de pago del periodo de gracia, (ii) no cobrarle los intereses generados durante el periodo de gracia; (iii) devolverle los intereses cobrados; (iv) efectuar el pago del saldo sin el pago de intereses por el periodo de gracia; y (v) el reembolso del pago de las costas y gastos del procedimiento.
- Finalmente, solicitó como medida cautelar el congelamiento de las cuotas mensuales y los intereses generados en su deuda hasta que se resolviera su denuncia.

Fundamento de derecho:

- Ley N° 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Medios probatorios:

- Copia del Folleto Informativo del proyecto “Las Cascadas de San Antonio. Tercera Etapa”, emitido por la Inmobiliaria.
- Copia del Formato de Presupuesto del proyecto inmobiliario.
- Copia de la Solicitud de Financiamiento N° 0486, de fecha 17 de junio de 2015, emitida por la Inmobiliaria.
- Copia de las constancias de depósito de los importes de US\$ 9 807,00 y US\$ 833,20 a la cuenta bancaria de la Inmobiliaria.
- Copia del Compromiso de Compraventa N° CCLC928 del 17 de junio de 2015, suscrito por la señora A.D. y la Inmobiliaria.
- Copia del Cronograma de Pagos, de fecha 17 de junio de 2015, emitida por la Inmobiliaria.
- Copia del Contrato de Compraventa Garantizada N° CCLC928 del 19 de octubre de 2016, suscrito por la señora A.D. y la Inmobiliaria.
- Copia del Estado de Cuenta del Contrato N° C230928, de fecha 26 de junio de 2017, emitida por la Inmobiliaria.
- Copia de la Liquidación del Impuesto de Alcabala, de fecha 24 de noviembre de 2020, emitida por la Municipalidad Metropolitana de Lima.
- Copia de la Carta Notarial N° 19417, de fecha 24 de julio de 2017, remitida por la señora A.D. a la Inmobiliaria.
- Copia de la Carta Notarial N° 139397, de fecha 24 de agosto de 2017, remitida por la Inmobiliaria, en respuesta, a la señora A.D..

1.2 Requerimiento de Subsanción

Mediante Resolución N° 1 del 17 de noviembre de 2017, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Norte requirió a la señora A.D. que, en un plazo de dos (2) días hábiles de notificado el referido acto administrativo, cumpliera con precisar lo siguiente:

- (i) La dirección del establecimiento de la Inmobiliaria donde suscribió el Compromiso de Compraventa y el Contrato de Compraventa Garantizada N° CCLC928; y,
- (ii) su solicitud de medida cautelar, para lo cual -de manera detallada- debía:
 - (a) acreditar la verosimilitud de su derecho invocado, (b) demostrar la

existencia de un peligro en la demora en la emisión del pronunciamiento final; y, (c) señalar cuales serían las medidas adecuadas para cautelar la decisión final.

Ello, bajo apercibimiento de evaluar el inicio del procedimiento únicamente con la información contenida en su escrito de denuncia del 29 de setiembre de 2017.

1.3 Escrito presentado por la denunciante

En virtud del requerimiento efectuado por la primera instancia, el 27 de noviembre de 2017, la señora A.D. presentó un escrito argumentando lo siguiente:

- El Compromiso de Compraventa se suscribió en la oficina ubicada en la avenida Mariscal Oscar R. Benavides N° 1050 – Cercado de Lima, mientras que el Contrato de Compraventa fue suscrito en la oficina ubicada en la avenida Javier Prado Este N° 488 – San Isidro.
- La medida cautelar solicitada era la referida a la suspensión de pagos hasta que se resolviera el presente procedimiento, siendo que esta se encontraba sustentada de la siguiente manera: (i) Sobre la verosimilitud del derecho invocado: Lo que se pretendía obtener era el cumplimiento del ofrecimiento inicialmente efectuado por la Inmobiliaria en el compromiso que suscribió, el cual fue variado unilateralmente al momento de la suscripción del contrato de compraventa; y, (ii) Sobre el peligro en la demora: dicha conducta infractora era perjudicial para su economía pues no era justo que realizara el pago de intereses excesivos que no le correspondía.

Cabe precisar que, con Memorándum N° 1603-2017/ILN-CPC del 18 de diciembre de 2017, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Norte remitió la denuncia presentada por la señora A.D. a la autoridad administrativa competente para conocer de la misma.

1.4 Resolución Admisoria

Mediante Resolución N° 1 del 21 de diciembre de 2017, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Central N° 2 (en adelante, la

Secretaría Técnica de la Comisión) admitió a trámite la denuncia formulada por la señora A.D. contra la Inmobiliaria, por las siguientes conductas infractoras:

- (i) Por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en tanto, la proveedora denunciada habría pretendido cobrarle a la denunciante los intereses correspondientes al periodo de gracia comprendido entre la suscripción del compromiso de compraventa y el pago del saldo deudor, pese a que ello no le correspondía.
- (ii) Por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, dado que la proveedora denunciada habría incluido en el Contrato de Compraventa Garantizada N° CCLC928 la cláusula 3.1.1, referida a la solicitud que habría presentado sobre la forma de pago del saldo restante entre la suscripción del referido compromiso y el pago del saldo deudor, pese a que no lo habría solicitado.
- (iii) Por presunta infracción de los artículos 1°.1 literal b) y 2° del Código, en la medida que la proveedora denunciada no habría informado a la denunciante que debía pagar intereses correspondientes al periodo de gracia comprendido entre la suscripción del compromiso de compraventa y el pago del saldo deudor.

Por tal motivo, la Comisión otorgó a la Inmobiliaria un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles de notificada la referida resolución, a efectos de que presentara sus descargos, bajo apercibimiento de declararlos en rebeldía de conformidad con lo establecido en el artículo 26° del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi (en adelante, el Decreto Legislativo N° 807).

1.5 Síntesis de los descargos

Habiendo sido debidamente notificada con la resolución de imputación de cargos el 27 de diciembre de 2017 en su domicilio fiscal, mediante escrito del 5 de enero de 2018, la Inmobiliaria se apersonó al procedimiento administrativo, solicitando una prórroga de plazo para la formulación de sus descargos.

En virtud de ello, a través de la Resolución N° 2 del 10 de enero de 2018, la Secretaría Técnica de la Comisión le otorgó un plazo adicional de cinco (5) días hábiles, contados a partir de notificada el referido acto administrativo.

Con escrito del 19 de enero de 2018, dentro del plazo establecido por la primera instancia, la Inmobiliaria presentó sus descargos solicitando que la denuncia formulada en su contra sea declarada infundada, bajo los siguientes fundamentos:

Fundamentos de hecho:

- Los intereses compensatorios son aquellos que se abonan por usar el capital de otra persona, razón por la cual no era lógico que la señora A.D. pretendiera que no se le cobrara ya que ello desnaturalizaría dicha figura, máxime si estos se generaron por el financiamiento otorgado en su favor.
- Conforme a las reglas del mercado en general, cualquier fraccionamiento de pago generaba intereses compensatorios, por lo que el mismo se encontraba debidamente justificado, siendo este concepto de pago informado oportunamente la denunciante (a saber, antes de la suscripción del compromiso de compraventa).
- Brindaba a sus clientes facilidades para realizar el pago total del precio de los inmuebles, siendo estas opciones a las cuales podían acceder o no.
- El 17 de junio de 2015, la denunciante solicitó el financiamiento de su deuda en ochenta y cuatro (84) cuotas, así como que su primer vencimiento de pago sea el 1 de febrero de 2016, razón por la cual las cuotas de pagos ascendían a US\$ 685,94.
- Dichas condiciones fueron requeridas por propia voluntad de la señora A.D. sin que su representada le haya impuesto las mismas, siendo esta solicitud ratificada en dos (2) documentos adicionales posteriores.
- Los intereses compensatorios se habían generado desde la firma del compromiso y el pago de la cuota inicial, por lo que estas no podían ser desconocidas por la denunciante.
- El pago de los intereses antes mencionados se cobraba dentro de las letras de cambio que se había comprometido a pagar, es decir, el interés se había

generado pero el cobro del mismo se veía postergado por seis (6) meses, siendo ese el sentido del periodo de gracia.

- El 19 de octubre de 2016, la señora A.D. suscribió el contrato de compraventa, en el cual se consignaba que, de mutuo acuerdo, se ratificaba los términos y condiciones celebrados en el compromiso, así como se modificaban y agregaban algunos otros.
- La cláusula tercera del contrato no era una inclusión de un nuevo término, por el contrario, esta había sido contemplada y pactada de común acuerdo por las partes desde la firma del compromiso.
- La consumidora debió ser mas diligente al momento de suscribir el contrato, mas aun si estamos frente a la compra de un bien inmueble; no obstante, esta leyó recién el contrato ocho (8) meses después de haberlo suscrito.
- Una interpretación distinta por parte de la autoridad sería soslayar la falta de responsabilidad del consumidor sobre sus obligaciones contractuales, transgrediéndose así la norma.
- Los hechos cuestionados en su contra por la señora A.D. eran meras declaraciones que carecían de argumentos y sustentos legales.

Fundamentos de derecho:

- Ley N° 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General.

1.6 Resolución de Primera Instancia

Mediante Resolución N° 1207-2018/CC2 del 1 de junio de 2018, la Comisión emitió el siguiente pronunciamiento:

- (i) Integró y precisó dos de los hechos infractores imputados en contra de la Inmobiliaria, consignándose como una sola conducta en lo referido a que la proveedora denunciada habría pretendido cobrarle a la señora A.D. los intereses correspondientes al periodo de gracia comprendido entre la suscripción del compromiso de compraventa y el pago del saldo deudor, concepto de pago que no habría sido debidamente informado, calificando

esta conducta como una presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código.

- (ii) Declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora A.D. contra la Inmobiliaria, por infracciones de los artículos 18° y 19° del Código, al haberse verificado que la proveedora denunciada:
 - (a) Cobró a la denunciante los intereses correspondientes al periodo de gracia comprendido entre la suscripción del compromiso de compraventa y el pago del saldo deudor, pese a que ello no le había sido comunicado; sancionándola con una multa de 2 UIT; y,
 - (b) incluyó en el contrato de compraventa la cláusula 3.1.1, referida a la solicitud que habría presentado sobre la forma de pago del saldo restante entre la suscripción del referido compromiso y el pago del saldo deudor, pese a que no lo había solicitado; sancionándola con una multa de 2 UIT.
- (iii) Ordenó a la Inmobiliaria, en calidad de medidas correctivas reparadoras, que, en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la resolución, cumpla con:
 - (a) Devolver a la denunciante lo abonado por concepto de intereses en el periodo de gracia; y,
 - (b) reestructurar las cuotas pendientes de pago, debiendo excluir de las mismas el cobro por los intereses generados durante el periodo de gracia.
- (iv) Condenó a la Inmobiliaria al pago de las costas y los costos del procedimiento a favor de la señora A.D..
- (v) Dispuso la inscripción de la Inmobiliaria en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi por las conductas infractoras verificadas.

Por último, la Comisión informó a las partes del procedimiento que, conforme lo establecido en el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, quedaban expedito sus derechos de formular un recurso de apelación contra los extremos de la resolución que le resultaron desfavorables, de lo contrario, dicha resolución quedaría consentida.

1.7 Recurso de Apelación

El 23 de julio de 2018, dentro del plazo legalmente conferido en la Resolución N° 1207-2018/CC2, la Inmobiliaria interpuso su recurso de apelación contra dicho acto administrativo, solicitando que el mismo sea revocado a infundado en todos sus extremos, bajo los siguientes considerandos:

Fundamentos de hecho:

- La resolución de primera instancia no se encontraba debidamente motivada siendo el análisis esgrimido incorrecto.
- El 17 de junio de 2015, la denunciante solicitó el financiamiento de su deuda en ochenta y cuatro (84) cuotas, así como que su primer vencimiento de pago sea el 1 de febrero de 2016, razón por la cual las cuotas de pagos ascendían a US\$ 685,94.
- Dichas condiciones fueron requeridas por propia voluntad de la señora A.D. sin que su representada le haya impuesto las mismas, siendo esta solicitud ratificada en dos (2) documentos adicionales posteriores.
- El 19 de octubre de 2016, la señora A.D. suscribió el contrato de compraventa, en el cual se consignaba que, de mutuo acuerdo, se ratificaba los términos y condiciones celebrados en el compromiso, así como se modificaban y agregaban algunos otros.
- La cláusula tercera del contrato no era una inclusión de un nuevo término, por el contrario, esta había sido contemplada y pactada de común acuerdo por las partes desde la firma del compromiso.
- La diligencia mínima la debía tener la denunciante pues, en su calidad de consumidora diligente, debió leer los documentos que suscribía en señal de conformidad, más aún si es que el objeto de estos era un inmueble.
- Las sanciones impuestas no se encontraban debidamente justificadas conforme a lo dispuesto en el Texto Único Ordenado de la Ley N° 2744 – Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, el TUO de la LPAG).
- El criterio denominado “Perjuicio ocasionado al consumidor” no se encontraba desarrollado acorde al hecho infractor cuestionado pues el cobro de intereses compensatorios se encontraba justificado dada la suscripción de documentos contractuales por parte de la señora A.D..

- Sobre el criterio “Probabilidad de detección” carecía de asidero ya que los intereses compensatorios generados habían sido debidamente informados, las mismas que no habrían variado.

Fundamentos de derecho:

- Constitución Política del Perú
- Ley N° 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General.

1.8 Resolución Concesorio

Mediante Resolución N° 5 del 9 de agosto de 2018, la Secretaría Técnica de la Comisión concedió el recurso de apelación interpuesto por la Inmobiliaria el 23 de julio de 2018, en tanto, este fue formulado oportunamente; y, en consecuencia, remitió el expediente administrativo al órgano resolutorio superior jerárquico mediante Memorándum N° 2406-2018/CC2 del 17 de agosto de 2018.

De otro lado, con Proveído N° 1 del 20 de setiembre de 2018, la Secretaría Técnica de la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, Secretaría Técnica de la Sala) trasladó dicho recurso de apelación a la señora A.D. a fin de que esta, de considerarlo pertinente, haga conocer su posición respecto de los argumentos expuestos en dicho recurso.

1.9 Escrito adicional presentado por la denunciante

El 7 de noviembre de 2018, la señora A.D. presentó un escrito, absolviendo el recurso de apelación formulado por la Inmobiliaria. Cabe precisar que la denunciante reiteró los fundamentos de su denunciada, no obstante, agregó lo siguiente:

- Al momento de suscribir el contrato de compraventa, la denunciada le aseguró que este documento contenía las mismas cláusulas que la del compromiso, motivo por el cual no se preocupó de leerlo íntegramente.

- No había solicitado el pago por armadas ya que pagó al contado, tal y como lo indicaba su recibo de pago; siendo que, respecto del periodo de gracia, en ningún momento se le informó que esta opción generaba algún tipo de intereses, por lo que no le resultaba aplicable.

1.10 Resolución de Segunda Instancia

Mediante Resolución N° 0302-2019/SPC-INDECOPi del 4 de febrero de 2019, la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala) revocó la Resolución 1207-2018/CC2 del 1 de junio de 2018, emitida por la primera instancia, en los extremos que declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora A.D. contra la Inmobiliaria, por infracciones de los artículos 18° y 19° del Código; y, en consecuencia, declaró infundada la misma, al haberse verificado que la proveedora denunciada:

- (i) Cobró a la señora A.D., de manera justificada, los intereses correspondientes al periodo de gracia comprendido entre la suscripción del compromiso de compraventa y el pago del saldo deudor, en tanto, estos fueron pactados en el contrato de compraventa suscrito por la denunciante; y,
- (ii) no consignó en la cláusula tercera del contrato de compraventa un hecho ajeno a los acuerdos arribados entre las partes, toda vez que quedó acreditado que la señora A.D. solicitó un financiamiento del saldo del precio del inmueble adquirido.

En consecuencia, se dejan sin efecto las medidas correctivas reparadoras ordenadas, las sanciones impuestas, la condena al pago de las costas y los costos del procedimiento, y la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

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

2.1 Sobre la falta de pronunciamiento oportuno de la Comisión sobre la medida cautelar solicitada.

Identificación

En su denuncia, la señora A.D. solicitó como medida cautelar el congelamiento de las cuotas mensuales y los intereses generados en su deuda hasta que se resolviera su denuncia. A efectos de sustentar su pedido, mediante escrito del 27 de noviembre de 2017, la denunciante atendió el requerimiento de información efectuado por la primera instancia.

Pese a que dicha solicitud fue realizada en el mes de setiembre de 2017 y aun dada la naturaleza de un procedimiento cautelar, la Comisión recién emitió un pronunciamiento sobre la misma el 1 de junio de 2018 a través de la Resolución Final N° 1207-2018/CC2, en la cual también se pronunció sobre los hechos denunciados en contra de la Inmobiliaria.

Así pues, el problema jurídico consiste en determinar si el Indecopi actuó de forma adecuada al resolver la medida cautelar en la Resolución Final.

Análisis

El artículo 157° del T.U.O. de la Ley del Procedimiento Administrativo General faculta a la autoridad administrativa a dictar medidas cautelares iniciado el procedimiento administrativo. En el mismo sentido se pronuncia el artículo 27° del Decreto Legislativo N° 807, el cual establece lo siguiente:

“Artículo 27°.- En cualquier etapa del procedimiento, de oficio o a pedido de parte, la Comisión podrá, dentro del ámbito de su correspondiente competencia, dictar una o varias de las siguientes medidas cautelares destinadas a asegurar el cumplimiento de la decisión definitiva:

a) La cesación de los actos materia de denuncia.

- b) El comiso, el depósito o la inmovilización de los productos, etiquetas, envases y material publicitario materia de denuncia.
- c) El cese preventivo de la publicidad materia de denuncia.
- d) La adopción de las medidas necesarias para que las autoridades aduaneras impidan el ingreso al país de los productos materia de denuncia.
- e) El cierre temporal del establecimiento del denunciado.
- f) Cualquier otra medida que tenga por objeto evitar que se produzca algún perjuicio derivado del acto denunciado o que tenga como finalidad la cesación de éste.”

A ello se agrega que el artículo 10° del referido cuerpo normativo dispone que, para que proceda el dictado de una medida cautelar, es necesario que se cumpla con acreditar conjuntamente: (i) La verosimilitud del carácter ilegal del daño; y, (ii) que la intervención preventiva sea necesaria para evitar que este se torne en irreparable.

Respecto del primer requisito, la autoridad administrativa no requiere tener certeza de la comisión de una infracción sino únicamente verificar la verosimilitud de esta. En tal sentido, el mandato cautelar impone a la Administración el deber de efectuar un razonamiento sobre la probabilidad de que la infracción imputada realmente exista, lo que finalmente se establecerá en la resolución final.

Por otro lado, sobre el segundo requisito, la intervención preventiva debe ser necesaria para evitar que el daño ocasionado se torne en irreparable, conocido por la doctrina como "Peligro en la demora", el cual es definido por el jurista Monroy (2002) como:

La amenaza de que el proceso se torne ineficaz durante el tiempo transcurrido desde su inicio hasta que se emita la sentencia definitiva. Su existencia no está sustentada necesariamente en la posibilidad de que actos de la contraparte impidan el cumplimiento de lo pretendido por los denunciados, sino también en que el transcurso del tiempo

constituye, de por sí, un estado de amenaza que merece una tutela especial. (p. 176)

Sobre las medidas cautelares señala Giovanni Priori (2005) lo siguiente:

El proceso toma tiempo, y muchas veces el tiempo que es necesario para que el proceso pueda actuar sobre la situación jurídica material se convierte en la peor amenaza -y muchas veces en la más grave lesión- que la situación jurídica material puede sufrir. De esta manera, el proceso se encuentra frente a un gran dilema, pues: “(...) mientras el incumplimiento por parte de un sujeto de la norma primaria es inmediato, la eficacia sustitutiva de la jurisdicción es mediata, en tanto requiere el transcurso de cierto lapso dentro del cual es imprescindible realizar alguna clase especializada de actividad. (p. 173)

Así, la naturaleza de la tutela cautelar consiste en procurar una defensa preventiva para garantizar que la efectividad de los pronunciamientos judiciales o administrativos no se vea afectada a consecuencia de la inevitable duración de los procesos o procedimientos que derivan en estos; por lo que es congruente colegir que el pronunciamiento de casos cautelares tiene una atención mucha más pronta que los referidos a los hechos materia de controversia.

Bajo esa línea, a consideración de la Sala, el dictado de la medida cautelar en sede administrativa procederá sólo en aquellos casos en los que exista la posibilidad de que, sin su adopción, se arriesgue la eficacia de la resolución a emitir y siempre que se cuente con elementos de juicio suficientes para hacerlo sobre la base de esta naturaleza.

Sobre ello, Eloy Espinoza (2010) ha sostenido lo siguiente:

Finalmente, y aunque algo ya se afirmó al respecto, el debate sobre su “instrumentalidad” es sin duda en un aspecto que no debiera ser

soslayado en la configuración de una medida cautelar. Sin duda alguna las medidas cautelares buscan asegurar que una pretensión en debate pueda, si se cuenta realmente con derecho a ello, finalmente alcanzarse.

Ahora bien, aquello, y muy a despecho de lo que algunos (as) han señalado, no parece constituir un impedimento para, por ejemplo, plantear medidas anticipadas frente a un procedimiento futuro. Con ello no se desvirtúa su carácter instrumental, sino más bien pareciera dársele una comprensión más acorde con el actual estado de cosas existente al respecto en lo referido a los alcances de la actividad cautelar de una autoridad. En cualquier caso, estamos pues ante un tema que, independientemente de lo que determinadas personas deduzcan de lo previsto en la normativa vigente en el Perú, reclama un debate y toma de una posición mejor fundamentada. (p. 181)

En ese sentido, la medida cautelar tiene como finalidad garantizar el cumplimiento de la decisión definitiva, y que no sería adecuado que la Administración Pública resuelva el pedido cautelar en la resolución final, si lo que se busca con aquel es que se dé una tutela provisional.

2.2 Sobre el análisis efectuado por la Comisión sobre los criterios de graduación de las sanciones impuestas a la Inmobiliaria.

Identificación

Habiéndose verificado las conductas infractoras incurridas por la Inmobiliaria, mediante Resolución N° 1207-2018/CC2, la Comisión la sancionó con las siguientes multas: (a) 2 UIT, por cobrar indebidamente los intereses correspondientes al periodo de gracia comprendido entre la suscripción del compromiso de compraventa y el pago del saldo deudor; y, (b) 2 UIT, por incluir en el contrato de compraventa la cláusula 3.1.1, referida a una solicitud de financiamiento que nunca solicitó.

Si bien la primera instancia basó su decisión en atención de ciertos criterios de graduación, lo cierto es que las referidas sanciones no fueron

debidamente motivadas, ya que solo se utilizaron dos (2) criterios cuando pudieron fundamentarlas en otros criterios de graduación.

En base a ello, el problema jurídico gira en torno a si es que el mencionado análisis efectuado por la primera instancia resulta ser adecuado o no dada las particularidades del caso.

Análisis

El Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General establece sobre la motivación como requisito de validez en los actos administrativos, lo siguiente:

Artículo 3°- Requisitos de validez de los actos administrativos

Son requisitos de validez de los actos administrativos:

(...)

4. Motivación. - El acto administrativo debe estar debidamente motivado en proporción al contenido y conforme al ordenamiento jurídico.

(...)

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.

(...)

Sobre el particular, Marcial Rubio (2005) ha indicado lo siguiente:

El Tribunal [Constitucional] ha tratado diversos aspectos de detalle vinculados con el derecho y el principio de defensa. Los que estimamos más importantes son los siguientes:

(...)

- La motivación de las resoluciones es esencial para el principio de defensa. Cuando ella no aparece, se produce indefensión en las resoluciones respectivas. (p. 138)

De otro lado, el jurista Juan Carlos Morón (2019) señaló que: “La consecuencia sobre los actos es la nulidad (cuando se omita la motivación o ella revele contravención legal o normativa) o la necesidad de dictar un nuevo acto para enmendarlo (en caso de motivación incongruente, imprecisa, insuficiente o parcial)”. (p. 244)

Por su parte, el artículo 112° del Código dispone como criterios de graduación, entre otros, los siguientes:

- El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción.
- La probabilidad de detección de la infracción.
- El daño resultante de la infracción.
- Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado.
- La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores.

Adicionalmente, en dicho cuerpo normativo el legislador desarrolló también las circunstancias agravantes y atenuantes especiales, las cuales son aplicadas dependiendo de las peculiaridades del caso materia de análisis por la Autoridad Administrativa.

Ahora, cabe precisar que el Indecopi no se encuentra obligado a tomar en consideración la totalidad de los criterios indicados en la referida norma, sino los que considere pertinentes a las particularidades del caso; ello, puesto que, de la lectura del artículo 112° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, se advierte que al graduar la sanción “*el Indecopi puede tener en consideración*” los criterios indicados en dicha norma.

De otro lado, sobre la función de la Administración Pública al momento de sancionar, Gómez, Isla y Mejía (2010) mencionan lo siguiente:

La ventaja de utilizar una determinada metodología no sólo es generar predictibilidad respecto de la actuación de la Autoridad Administrativa, sino que la obliga a fundamentar con mayor rigor y detalle el tipo y monto de la sanción a imponer, evitándose decisiones absolutamente discrecionales. (Gómez, Isla y Mejía, 2010, p. 141)

Dicho lo anterior, cabe resaltar que la Sala ha determinado jurisprudencialmente que las sanciones administrativas tienen como finalidad principal la de disuadir y/o desincentivar la realización de infracciones por parte de los proveedores para que así sus conductas sean orientadas al cumplimiento estricto del Código. Por tanto, a efectos de determinar una sanción, se debía tomar en cuenta el Principios de Razonabilidad.

2.3 Sobre la insuficiente medida correctiva ordenada por la Comisión de Protección al Consumidor respecto del cobro indebido acarreado por la Inmobiliaria.

Identificación

En su denuncia, la señora A.D. solicitó a la primera instancia que la Inmobiliaria cumpliera, entre otros puntos, con: (a) realizar la restructuración del precio de venta para que no se completara los intereses de pago del periodo de gracia; y, (b) no cobrarle los intereses generados durante el periodo de gracia.

En base a ello, mediante Resolución N° 1207-2018/CC2, la Comisión ordenó a la Inmobiliaria que, en calidad de medida correctiva reparadora, cumpliera con devolver a la denunciante lo abonado por concepto de intereses en el periodo de gracia.

Si bien dicha medida correctiva se encontraba acorde a la conducta infractora verificada, en el supuesto que corresponda, lo cierto es que el cuestionamiento gira en torno a establecer si la Comisión de Protección al Consumidor omitió o no agregar a la devolución de dinero los intereses legales que se hubieran generado desde la comisión de la infracción hasta la efectiva entrega de su devolución, ello en el supuesto que se hubiera cometido la infracción.

Análisis

Según el artículo 114° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, las medidas correctivas que pueden dictar la autoridad administrativa se dividen en: (i) reparadoras y (ii) complementarias, siendo la finalidad de la primera la de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción acarreada por el proveedor, mientras que la segunda, la de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

Sobre el particular, Espinoza (2010) ha indicado que:

No se debe olvidar que la función del resarcimiento (indemnización) en manera específica no se agota en el hecho que las cosas vuelvan a su estado anterior, sino que incluye supuestos dirigidos a aliviar o satisfacer la situación del dañado, por el contrario, la medida correctiva es una sanción administrativa que busca (sólo) tratar que las cosas vuelvan al estado anterior. (p. 169)

Aunado a lo anterior, de la lectura del literal f) del artículo 115° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, se aprecia que el legislador consignó que uno de los supuestos de medida correctiva reparadora podría ser: *“Devolver la contraprestación pagada por el consumidor, más los intereses legales (...)”*.

Al respecto, según Díez (1996), los intereses se encuentran definidos como: “las cantidades de dinero que deben ser pagadas por la utilización y el disfrute de un capital consistente también en dinero”. (p. 282)

En la doctrina nacional, Noelia Carreras (2011) señala sobre la medida correctiva:

Por otro lado, un aspecto importante es que la obligación cuyo cumplimiento se exige a través de una medida correctiva debe razonablemente surgir de la norma que en teoría la establece; algo contrario puede llevar a arbitrariedades por parte de la administración. Si bien no han sido materia de análisis específico en el presente ensayo, las medidas correctivas ordenadas en el marco de los procedimientos administrativos por infracción a las normas de protección al consumidor y de defensa de la libre y leal competencia son cuestionadas por la relativa indeterminación y desconocimiento del alcance de las medidas correctivas que pueden ser ordenadas. Consideramos que el origen de dicho cuestionamiento es que las medidas correctivas en tales procedimientos se sustentan en la infracción de normas que no prescriben un comportamiento específico, sino en normas que pueden ser interpretadas de forma bastante amplia como, por ejemplo, la definición de un producto o servicio no idóneo. Si bien ello puede servir para reprimir conductas reprochables a través de la imposición de multas, al momento de ordenar conductas específicas por parte del administrado puede derivar en arbitrariedades o excesos, pudiendo incluso llegarse a que se confundan con medidas indemnizatorias. (p. 508)

En consecuencia, toda medida correctiva reparadora debe estar dirigida a resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas generados por la conducta infractora.

III. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS.

1. Sobre la falta de pronunciamiento oportuno de la Comisión sobre la medida cautelar solicitada.

En su denuncia presentada el 29 de setiembre de 2017, la señora A.D. solicitó el otorgamiento de una medida cautelar, consistente en el congelamiento de las cuotas mensuales y los intereses generados en su deuda hasta que se resolviera su denuncia.

En la Resolución N° 1, la Secretaría Técnica de la Comisión requirió, entre otros puntos, que la Inmobiliaria cumpliera con precisar su solicitud de medida cautelar, para lo cual -de manera detallada- debía: (a) acreditar la verosimilitud de su derecho invocado, (b) demostrar la existencia de un peligro en la demora en la emisión del pronunciamiento final; y, (c) señalar cuales serían las medidas adecuadas para cautelar la decisión final.

A efectos de sustentar su pedido, mediante escrito del 27 de noviembre de 2017, la denunciante refirió que la medida cautelar solicitada era la referida a la suspensión de pagos hasta que se resolviera el presente procedimiento, siendo que esta se encontraba sustentada de la siguiente manera: (i) Sobre la verosimilitud del derecho invocado: Lo que se pretendía obtener era el cumplimiento del ofrecimiento inicialmente efectuado por la Inmobiliaria en el compromiso que suscribió, el cual fue variado unilateralmente al momento de la suscripción del contrato de compraventa; y, (ii) Sobre el peligro en la demora: dicha conducta infractora era perjudicial para su economía pues no era justo que realizara el pago de intereses excesivos que no le correspondía.

En este punto, es necesario enfatizar que las medidas cautelares se caracterizan por ser una garantía de tutela preventiva, la cual es solicitada por los administrados a consecuencia de la inevitable duración de los procedimientos que derivan en estos.

No obstante, aun cuando la solicitud fue realizada por la señora A.D. en el mes de setiembre de 2017, la Comisión recién emitió un pronunciamiento sobre la misma el 1 de junio de 2018 a través de la Resolución Final N° 1207-2018/CC2, en la cual declaró improcedente su solicitud, en tanto, dicho acto administrativo también se pronunció sobre los hechos denunciados en contra de la Inmobiliaria.

Por tanto, si bien, a consideración de la autoridad administrativa, carecía de objeto emitir un pronunciamiento sobre la misma, ello se debió a que resolvió los hechos materia de denuncia; sin embargo, lo que un administrado razonablemente hubiera esperado es que su solicitud de tutela cautelar se resuelva con anterioridad a la resolución final y no que haya tenido que esperar aproximadamente nueve (9) meses para conocer el sentido de la misma, más aun si es que tenemos en cuenta su naturaleza preventiva.

2. Sobre el análisis efectuado por la Comisión sobre los criterios de graduación de las sanciones impuestas a la Inmobiliaria.

En primer lugar, resulta pertinente mencionar que los hechos denunciados verificados por la Comisión se encuentran referidos a que la Inmobiliaria: (i) había cobrado indebidamente los intereses correspondientes al periodo de gracia comprendido entre la suscripción del compromiso de compraventa y el pago del saldo deudor, el cual no había sido informado oportunamente; y, (ii) había incluido en el contrato de compraventa la cláusula 3.1.1, referida a una solicitud de financiamiento que nunca solicitó. Con relación a estas conductas, mediante Resolución N° 1207-2018/CC2 del 1 de junio de 2018, la primera instancia sancionó a la Inmobiliaria con una multa de 2 UIT por cada conducta infractora.

Para graduar estas sanciones, la Comisión utilizó los siguientes criterios: (a) el perjuicio ocasionado al consumidor, dada la comisión de las infracciones que le generaron perjuicios económicos; y, (b) la probabilidad de detección de la infracción. Si bien estos criterios se encontraban contemplados en la norma; de una valoración conjunta de ambos criterios, estos resultaban ser

insuficientes dada la existencia de criterios de graduación adicionales que pudieron desarrollarse.

Así pues, a mi consideración, la primera instancia pudo fundamentar su decisión en criterios como los consistentes en “el beneficio ilícito y/o el ahorro obtenido” y/o “los efectos negativos generales en el mercado”, los cuales resultaban aplicables al caso, máxime si la señora A.D. vio defraudadas sus expectativas, en tanto, no esperó que la Inmobiliaria le cobrara intereses que no le fueron oportunamente informados, así como que tampoco, que su contrato de compraventa tuviera una cláusula no acordada, referida inclusive a una solicitud que nunca requirió.

Sobre el primer criterio antes referido, Gómez, Isla y Mejía (2010) lo definen como:

El beneficio real o potencial producto de la infracción administrativa. Es lo que percibe, percibiría o pensaba percibir el administrado cometiendo la infracción menos lo que percibiría si no la hubiera cometido. (...) También es lo que el proveedor ahorra, ahorraría o pensaba ahorrar cometiendo la infracción administrativa. (p. 139)

Así, al haberse verificado la prestación de un servicio inmobiliario no idóneo, resultaba lógico colegir que el beneficio ilícito respecto de las dos (2) conductas infractoras cuestionadas se configuraba como la obtención indebida de dinero, por parte de la Inmobiliaria, al cobrar conceptos de pagos (intereses) que no fueron solicitados por la consumidora, ni informados, ni acordados por mutuo acuerdo.

Ahora, con relación al segundo criterio de graduación, cabe mencionar que ello se traduce como la desconfianza generada a los consumidores, ya que, al incurrir la Inmobiliaria en conductas infractoras como las verificadas, estos podrían considerar los hechos cuestionados como conductas regulares de proveedores del sector inmobiliario.

Bajo tales consideraciones, los criterios para determinar el monto de las multas impuestas por la primera instancia a la Inmobiliaria resultaban inadecuadas, pues estas sanciones no se encontraban acorde con el principio de razonabilidad. Dicho en otras palabras, estas sanciones no cumplían con los fines públicos de desincentivar las conductas infractoras verificadas, pues no se tuvo en cuenta principalmente el criterio de beneficio ilícito obtenido, en el caso que correspondiera una sanción.

3. Sobre la insuficiente medida correctiva ordenada por la Comisión de Protección al Consumidor respecto del cobro indebido acarreado por la Inmobiliaria.

El 29 de setiembre de 2017, en su denuncia, la señora A.D. cuestionó que la Inmobiliaria habría incluido en el Contrato de Compraventa Garantizada N° CCLC928 la cláusula 3.1.1, referida a una solicitud de financiamiento que nunca solicitó. Por tal razón, solicitó, como medidas correctivas, que la Inmobiliaria cumpliera con, entre otros puntos: (a) realizar la restructuración del precio de venta para que no se completara los intereses de pago del periodo de gracia; y, (b) no cobrarle los intereses generados durante el periodo de gracia.

Ahora bien, habiéndose verificado la comisión del hecho denunciado antes mencionado, mediante Resolución N° 1207-2018/CC2 del 1 de junio de 2018, la Comisión ordenó a la Inmobiliaria, en calidad de medida correctiva reparadora, que, en un plazo de quince (15) días hábiles de notificado el referido acto administrativo, cumpliera con:

- (a) Devolver a la denunciante lo abonado por concepto de intereses en el periodo de gracia; y,
- (b) reestructurar las cuotas pendientes de pago, debiendo excluir de las mismas el cobro por los intereses generados durante el periodo de gracia.

En este punto, con relación al mandato legal (a), conviene reiterar que el literal f) del artículo 115° del Código establece, como uno de los supuestos

de medida correctiva reparadora, la devolución de la contraprestación pagada por el consumidor, más los intereses legales correspondientes.

En el supuesto que se hubiera considerado que el proveedor ha incurrido en infracción, bajo esa premisa, considero que aun cuando la medida correctiva ordenada era congruente con la conducta infractora, lo cierto es que la Comisión omitió agregar a la referida devolución de dinero los intereses legales que se hubieran generado desde el momento en que la consumidora realizó el pago del cobro indebido hasta la efectiva entrega de la suma de dinero a la consumidora; ello, de conformidad con lo dispuesto en el precepto normativo citado en el párrafo precedente, vulnerándose de esta manera el derecho de la señora A.D. a recibir lo que realmente le correspondía.

IV. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS

1. Resolución N° 1207-2018/CC2 del 1 de junio de 2018, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Central N° 2.

Respecto a dicha resolución, no me encuentro conforme con lo resuelto por la Comisión, toda vez que declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora A.D. contra la Inmobiliaria, por presuntas infracciones de los artículos 18° y 19° del código, respecto de las conductas referidas a que:

- (i) Cobró a la denunciante los intereses correspondientes al periodo de gracia comprendido entre la suscripción del compromiso de compraventa y el pago del saldo deudor, pese a que ello no le había sido informado; y,
- (ii) incluyó en el contrato de compraventa la cláusula 3.1.1, referida a la solicitud que habría presentado sobre la forma de pago del saldo restante entre la suscripción del referido compromiso y el pago del saldo deudor, pese a que no lo había solicitado.

En primer lugar, es importante traer a colación que el artículo 104° del Código establece que, una vez acreditado el defecto por el consumidor, corresponde al proveedor demostrar que este no le es imputable, esto es, tendrá la carga procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del servicio prestado, ya sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar fehacientemente la existencia de hechos ajenos que lo puedan eximir de responsabilidad.

A efectos de acreditar los hechos cuestionados en su denuncia, la señora A.D. presentó, en calidad de medios probatorios, entre otros, los siguientes documentos:

- La Solicitud de Financiamiento N° 0486, de fecha 17 de junio de 2015, a través de la cual la señora A.D. solicitó a la Inmobiliaria que el pago de su deuda ascendente a US\$ 29 421,00 sea financiada en ochenta y cuatro (84) cuotas de US\$ 685,94, siendo el vencimiento de su primera cuota de pago el 1 de febrero de 2016.

- El Compromiso de Compraventa N° CCLC928 del 17 de junio de 2015, suscrito por la señora A.D. y la Inmobiliaria, en la cual se consignó la misma información de pago, esto es, ochenta y cuatro (84) cuotas de US\$ 685,94.
- El Cronograma de Pagos, de fecha 17 de junio de 2015, emitida por la Inmobiliaria, donde se puede visualizar el número de cuotas y el monto de ellas de conformidad con lo consignado en el compromiso suscrito.
- El Contrato de Compraventa Garantizada N° CCLC928, suscrito por la señora A.D. y la Inmobiliaria el 19 de octubre de 2016, cuya cláusula tercera consignaba, entre otros ítems, el siguiente:

“Respecto a los pagos financiados, ambas partes declaran y reconocen irrevocablemente que EL COMPRADOR solicitó oportunamente a LA VENDEDORA la concesión de facilidades para el pago en armadas y sin intereses de la Garantía de Celebración de la Compraventa (...), lo cual generó un periodo de gracia durante el tiempo comprendido entre la fecha de suscripción del compromiso y la fecha del primer pago del saldo del precio de venta. Ambas partes reconocen irrevocablemente que durante dicho periodo de gracia el íntegro del saldo del precio de venta generó intereses compensatorios, los cuales se calcularon oportunamente a la tasa máxima fijada para operaciones en moneda extranjera entre las personas ajenas al sistema financiero y se distribuyeron equitativamente entre las cuotas del saldo del precio de venta”.

- La Carta Notarial N° 139397 del 8 de setiembre de 2017, mediante la cual la Inmobiliaria señaló que los intereses compensatorios cuestionados sí habían sido informados a través del contrato de compraventa suscrito.

Sobre el cobro indebido de intereses no informados

Tal como puede verificarse, no es un hecho controvertido que la Inmobiliaria le haya cobrado intereses compensatorios en sus cuotas de pago, pues este es reconocido inclusive por la denunciada, quien aseveró que dicho concepto de pago había sido debidamente informado, no

obstante, la controversia consiste (según la Comisión) en determinar si el cobro de intereses durante el periodo de gracia constituiría o no vulneración a la idoneidad.

Ahora bien, a efectos de dilucidar si es que el referido cobro de intereses era correcto o no, es importante verificar -como primer punto de análisis- si es que el mismo había sido informado y/o pactado contractualmente.

En base a ello, de la revisión del compromiso aportado por la señora A.D., no es posible verificar que la proveedora denunciada le haya informado que el monto de sus cuotas contenía intereses generados por el periodo de gracia, pues en ella solo se consigna que el financiamiento de pago sería en ochenta y cuatro (84) cuotas de US\$ 685,94. No obstante, de la lectura de la cláusula tercera del contrato de compraventa, se observa que se consignó expresamente que dicho periodo de gracia sí generaba intereses, documento suscrito sin ninguna observación por la señora A.D..

De ahí que, aun cuando la denunciante desconocía lo consignado en el contrato, lo cierto es que esta firmó el compromiso y el contrato de compraventa, en tanto, se encontraba conforme con todas las cláusulas y puntos consignados en los mismos, no siendo razonable soslayar que la señora A.D. no haya leído los mismos al momento de suscribirlos basada en buena fe, pues debió ser diligente al momento de contraer obligaciones contractuales con la Inmobiliaria, máxime si le fue entregado la documentación para la firma.

Al respecto, Carbonell (2015) refiere que el deber de idoneidad consiste en: “Entregar el producto o brindar el servicio en función de lo que espera recibir el consumidor razonable, quien espera lo que sabe del producto, en base a la información que tenía disponible”. (p. 142)

En virtud de lo expuesto, si bien, se encontraba inicialmente en controversia sobre si se habría o no informado a la denunciante sobre el cobro de intereses en el periodo de gracia, y en esa medida si el servicio

sería idóneo o no; al respecto, lo cierto es que, con la suscripción del contrato por parte de la denunciante, esta última habría aceptado que si se le avisó que generaría el cobro de intereses en el periodo de gracia.

Sobre la inclusión de una cláusula contractual no acordada

Sobre esta presunta infracción debe señalarse que de una valoración conjunta de los medios probatorios aportados por la señora A.D., se observa que, contrario a lo cuestionado, ella sí efectuó una solicitud de financiamiento, la cual se encuentra suscrita por ella, en donde -por voluntad propia- decidió pagar en un solo acto la cuota inicial, motivo por el cual era razonable colegir que optó por la opción referida a que el saldo financiado sea sujeto a un periodo de gracia, hecho que fue aceptado al suscribir el contrato.

A ello debe agregarse que, tal como lo señaló la Inmobiliaria, se encontraba facultada para agregar y/o retirar, de considerarlo pertinente, cláusulas del contrato de compraventa, siendo que la observación indicada por la señora A.D. debió ser advertido de manera oportuna por ella (esto es, al momento de la suscripción de la misma), pues, al haberlo firmado se entiende que esta conforme con lo contenido en el documento.

En virtud de lo anteriormente expuesto, la inclusión de dicha cláusula tercera no resultaba distinta a los hechos ocurridos en el presente caso, pues al existir dos (2) formas de financiamientos (ofrecidos por el denunciado), se entendía que, al pagar el total de la cuota inicial, su solicitud de financiamiento era para el saldo deudor restante.

2. Resolución N° 0302-2019/SPC-INDECOPI del 4 de febrero de 2019, emitida por la Sala Especializada en Protección al Consumidor.

Respecto a esta resolución, me encuentro conforme con lo resuelto por la Sala, toda vez que dicha instancia resolvió revocar la resolución de primera instancia, en los extremos que declaró fundada la denuncia interpuesta contra la Inmobiliaria, al haberse verificado que la denunciada:

- (i) Cobró a la señora A.D., de manera justificada, los intereses correspondientes al periodo de gracia comprendido entre la suscripción del compromiso de compraventa y el pago del saldo deudor; y,
- (ii) no consignó en la cláusula tercera del contrato de compraventa un hecho ajeno a los acuerdos arribados entre las partes y el financiamiento solicitado por la señora A.D..

Como marco normativo, es pertinente mencionar que, en virtud de lo desarrollado en el artículo 173º.2 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General y el artículo 196º del Código Procesal Civil, los administrados se encuentran obligados a aportar las pruebas de sus afirmaciones. Sobre ello, el jurista Carrión (2001) ha aseverado lo siguiente:

No basta afirmar los hechos sustentatorios de la pretensión, sino hay que acreditarlos si se quiere que ella sea amparada por el Juez. (...). La carga de la prueba importa no solo ofrecer el medio o los medios probatorios para demostrar la veracidad de los hechos alegados, sino actuarlos en observancia de las normas previstas por el ordenamiento jurídico procesal. (p. 33)

Así pues, si bien la señora A.D. alegó que la Inmobiliaria le habría ofrecido que el pago de su primera cuota (prorrogada en un periodo de gracia, cuya fecha de vencimiento sería el 1 de febrero de 2016) no contenía intereses compensatorios sobre el periodo de gracia; lo cierto es que, de la revisión de los medios probatorios aportados al procedimiento, no se aprecia que dicha consumidora haya acreditado tal ofrecimiento. Por el contrario, de la revisión del contrato de compraventa, es posible advertir que la señora A.D. conocía que en dicho periodo sí se generaban intereses pues este contrato se encontraba suscrito en conformidad por la interesada.

Cabe advertir que, si bien la Comisión de Protección al Consumidor ha unificado las infracciones al deber de información e idoneidad, este hecho pudo haber sido cuestionado por la denunciante, lo que no hizo, de allí que

la Sala Especializada en Protección al Consumidor se pronunció sobre los extremos cuestionados, esto es sobre idoneidad. En consecuencia, al pronunciarse sobre el fondo el asunto no correspondía sancionar por idoneidad al proveedor.

De otro lado, con relación a la inclusión de una cláusula referida a una solicitud de financiamiento que no solicitó, cabe señalar que, tal como puede verificarse del expediente, la señora A.D. sí requirió el financiamiento de su deuda en ochenta y cuatro (84) cuotas.

En este punto, cabe mencionar que el financiamiento ofertado por la Inmobiliaria era: (i) el financiamiento sin intereses de la cuota inicial; o, (ii) el pago del saldo con financiamiento, el cual contara con un periodo de gracia que permitiera retrasar el inicio de pago de la primera cuota; siendo que, en concordancia con lo señalado en el contrato, la señora A.D. podía optar por una de ellas o ambas.

No obstante, en la medida que la señora A.D. realizó el pago de la cuota inicial en un solo acto, era congruente deducir que la consumidora podía solicitar el financiamiento (ii) antes señalado; a lo cual se agrega que el contrato de compraventa otorgaba la facultad al proveedor de agregar y/o modificar las cláusulas contenidas en el compromiso.

En suma, dado que la señora A.D. se encontraba en mejor posición de leer y/o conocer el contenido de las cláusulas estipuladas en el contrato, es razonable asumir que la inclusión de dicha cláusula no afectaba ningún derecho de la denunciante, mas aun si es que este versaba sobre lo acaecido en su caso.

V. CONCLUSIONES

A manera de conclusión sobre los problemas jurídicos identificados, así como sobre las resoluciones que ha emitido ambas instancias administrativas, debo manifestar que me encuentro conforme con lo resuelto por la Sala Especializada en Protección al Consumidor, ya que a diferencia de la Comisión de Protección al Consumidor, la Sala ha valorado de forma más adecuada el contrato suscrito entre las partes del presente procedimiento, sobre el que se ha desprendido que la denunciante sí ha tenido conocimiento que tendría que realizar el pago de intereses generados en el periodo de gracia, así como por el hecho que está acreditado que no se consignó en la cláusula tercera del contrato de compraventa un hecho ajeno a los acuerdos arribados entre las partes, pues está acreditado que la denunciante sí ha presentado solicitud de financiamiento.

Asimismo, debo manifestar que, si bien la Comisión de Protección al Consumidor ha unificado las infracciones al deber de información e idoneidad, este hecho pudo haber sido cuestionado por la denunciante, lo que no hizo, de allí que la Sala Especializada en Protección al Consumidor se pronunció sobre los extremos cuestionados, esto es únicamente sobre idoneidad.

En cuanto a los problemas jurídicos identificados, debe considerarse que las medidas correctivas reparadoras deben tener como objeto resarcir las consecuencias patrimoniales generados por la infracción, así en el caso que se hubiere considerado que el proveedor cometió una infracción por idoneidad al cobrar intereses en el periodo de gracia, al respecto debiera ordenarse no solo la devolución de lo pagado indebidamente sino de los intereses.

Además, en el caso se advirtió que la Comisión de Protección al Consumidor no fue adecuado su actuación al resolver la solicitud de la medida cautelar en la resolución final, ya que el fin de las medidas cautelares es garantizar la eficacia de una decisión futura (final) y que lo más conveniente hubiera sido se pronuncien sobre la solicitud de la medida cautelar.

Por último, toda cuantificación de sanción debe imponerse respetando el principio de razonabilidad, en aplicación de dicho principio bajo los criterios de graduación de la sanción; en el caso no se tuvo en cuenta el criterio de beneficio ilícito obtenido.

VI. BIBLIOGRAFÍA

- Carbonell O'Brien, E. (2015). *Análisis al Código de Protección y Defensa del Consumidor*. Juristas Editores.
- Carrión Lugo, J. (2001) *Tratado de Derecho Procesal Civil*. Grijley.
- Carreras Schabauer, N. (2011). El derecho fundamental a la tutela cautelar : fundamentos, contenido y límites. *Revista de la Facultad de Derecho PUCP*, (67) 487-509.
- Díez - Picazo, L. (1996) *Fundamentos del Derecho Civil Patrimonial*. Editorial Civitas.
- Espinosa-Saldaña Barrera, E. (2010). Medidas cautelares en el procedimiento administrativo peruano: una mirada crítica a lo realizado y un adelanto sobre aquello que debiera hacerse al respecto. *Revista De Derecho Administrativo*, (9), 177-184.
- Gómez Apac, H., Isla Rodríguez, S. y Mejía Trujillo, G. (2010). Apuntes sobre la Graduación de Sanciones por Infracciones a las Normas de Protección al Consumidor. *Derecho & Sociedad*. (34), 134-146.
- Morón Urbina, J. (2019). *Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General*. Gaceta Jurídica.
- Monroy Gálvez, J. (2002). *Bases para la Formación de una Teoría Cautelar*. Comunidad.
- Priori Posada, G. (2005). El derecho fundamental a la tutela cautelar: fundamentos, contenido y límites. *Ius Et Veritas*, 15(30), 171-200.
- Rubio, M. (2005) La interpretación de la Constitución según el Tribunal Constitucional. *Fondo Editorial PUPC*. 137-141.

FUENTES LEGALES:

- Constitución Política del Perú de 1993.
- Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Decreto Legislativo N° 807, Norma sobre las Facultades, Normas y Organización del Indecopi.
- Decreto Legislativo N° 1033, Norma sobre la Organización y Funciones del Indecopi.
- Código Civil de 1984
- Código Procesal Civil de 1993

VII. ANEXOS

- Denuncia.
- Resolución de imputación de cargos, emitida por la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor.
- Descargos.
- Resolución Final emitida por la Comisión de Protección al Consumidor.
- Recurso de apelación.
- Resolución Final emitida por la Sala Especializada en Protección al Consumidor.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

000240

RESOLUCIÓN 0302-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1482-2017/CC2

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR – SEDE LIMA SUR N° 2

PROCEDIMIENTO : DE PARTE

DENUNCIANTE : [REDACTED]

DENUNCIADA : [REDACTED]

MATERIA : DEBER DE IDONEIDAD

ACTIVIDAD : OTRAS ACTIVIDADES ESPECIALIZADAS EN CONSTRUCCIÓN

SUMILLA: *Se revoca la resolución venida en grado, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta contra [REDACTED], por infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, en consecuencia, corresponde declarar infundada la misma, dado que correspondía a la denunciada cobrar intereses por el periodo de gracia comprendido entre la suscripción del compromiso de compraventa y el pago del saldo del precio de venta, conforme a lo pactado en el contrato celebrado con la denunciante.*

Asimismo, se revoca la resolución venida en grado, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta contra [REDACTED], por infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, en consecuencia, corresponde declarar infundada la misma, toda vez que no se consignó en la cláusula tercera del contrato de compraventa un hecho ajeno a los acuerdos arribados entre las partes, pues la denunciante solicitó un financiamiento del saldo del precio del inmueble que adquirió.

En consecuencia, se dejan sin efecto las medidas correctivas, las sanciones impuestas, la condena al pago de las costas y costos del procedimiento, la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, ordenadas como consecuencia de la infracción, que ha sido revocada.

Lima, 4 de febrero de 2019

ANTECEDENTES

1. El 28 de setiembre de 2017, la señora [REDACTED] (en adelante, la señora [REDACTED]) denunció a [REDACTED]¹ (en adelante, la Inmobiliaria) ante la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 (en adelante, la Comisión), por presuntas infracciones de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el

¹ RUC: 20173223626. Domicilio Fiscal: Av. Javier Prado Este 488, departamento 402, San Isidro, Lima, Lima. Información obtenida de www.sunat.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

000241

RESOLUCIÓN 0302-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1482-2017/CC2

Código), señalando lo siguiente:

- (i) El 14 de junio de 2015, separó un inmueble a la Inmobiliaria, por la suma de S/ 50,00, oportunidad en la que le entregaron los formatos de venta y las modalidades de adquisición, conforme al siguiente detalle: a) el pago al contado de la cuota inicial y financiamiento del saldo del precio de venta, en las cuotas que se eligiera; y, b) financiamiento de la cuota inicial en 6 meses sin intereses, para luego pagar el resto del precio de venta también con financiamiento;
- (ii) el 17 de junio de 2015, suscribió con la Inmobiliaria el compromiso de compraventa CCLC928 (en adelante, el compromiso de compraventa), a fin de adquirir el lote 18, manzana D, con un área 120m² del [REDACTED] [REDACTED] 7, ubicado en Chacra Grande UC 02617 del sector Carabayllo y Chacra Grande UC 02616 San Pedro, en el distrito de Carabayllo, provincia y departamento de Lima, por la suma de US\$ 39 228,00;
- (iii) antes de cancelar la cuota inicial, personal de la Inmobiliaria le reiteró que podía financiar la cuota inicial hasta 6 meses sin intereses; no obstante, decidió cancelar su totalidad, por un monto ascendente a US\$ 10 640,20, indicándosele que el saldo de precio de venta comenzaría a cancelar a partir del 1 de febrero de 2016 (fecha señalada en el anexo 1), siendo que el periodo de gracia no le generaba intereses;
- (iv) el 19 de octubre de 2016, suscribió con la Inmobiliaria el contrato de compraventa garantizada CCLC928 (en adelante, contrato de compraventa), habiendo ya cancelado 9 cuotas;
- (v) el 26 de junio de 2016, solicitó a la Inmobiliaria cancelar el saldo de precio de venta a efectos de que se redujeran los intereses; sin embargo, al recibir su estado de cuenta, advirtió que había un saldo de intereses ascendente a US\$ 2 421,38, informándole la denunciada que correspondía al periodo de gracia, pese a que ello no le correspondía; y, tampoco le fue informado;
- (vi) ante lo acontecido, verificó la cláusula tercera punto 3.1.1 del contrato de compraventa, observando que se había consignado que había solicitado el pago por armadas de la cuota inicial, lo cual no era cierto, dado que pagó al contado por dicho concepto, tal y como se acreditaba con el recibo de pago adjunto a su denuncia;
- (vii) el 25 de julio de 2017, presentó una carta notarial a la Inmobiliaria comunicándole que no se le informó sobre el periodo de gracia; siendo que, al apersonarse ante la oficina de la denunciada, su representante le informó que no llegarían a un acuerdo; y,
- (viii) solicitó en calidad de medidas correctivas: (a) la reestructuración del precio de venta para que no se completara los intereses de pago del periodo de gracia; (b) no se le cobre los intereses del periodo de gracia; (c) la devolución de los intereses cobrados; (d) la congelación de las



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

000242

RESOLUCIÓN 0302-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1482-2017/CC2

cuotas mensuales e intereses; y, (e) el pago del saldo sin los intereses por periodo de gracia. Asimismo, solicitó el reembolso por el pago de costas y costos del procedimiento.

2. El 19 de enero de 2018, la Inmobiliaria presentó sus descargos, manifestando que:
- (i) En la "Solicitud de Financiamiento" 486 del 17 de junio de 2015; se apreciaba que la señora [REDACTED] solicitaba que el saldo del precio de venta fuera fraccionado en 84 cuotas, indicando en la referida solicitud como vencimiento de la primera cuota, el 1 de febrero de 2016; calculándose en base a dicho documento el monto de las cuotas, ascendente a US\$ 685,94 cada una; por lo que la consumidora había solicitado dicha forma de pago, habiendo sido ratificado ello en dos documentos adicionales posteriores;
 - (ii) al haberse cancelado la cuota inicial a la firma del compromiso, a partir de ese momento empezaban a generarse los intereses compensatorios aplicables, los cuales la denunciante no podía pretender desconocer por haber sido informada de manera clara en el compromiso de compraventa, así como en el anexo I, que formaba parte integrante del mismo;
 - (iii) por el periodo de gracia, los intereses compensatorios se podían empezar a pagar luego de 6 meses y además de ello de manera prorrateada en las cuotas correspondientes al saldo del precio de venta;
 - (iv) lo establecido en cláusula tercera del contrato, no era un término nuevo que no se haya contemplado desde el inicio de la relación contractual, por el contrario, se trataba de lo acordado desde un inicio con la denunciante; y,
 - (v) lo establecido en el literal IV del numeral 3.1.1 de la mencionada cláusula, correspondía a una explicación clara, respecto de los intereses generados durante el periodo de gracia.

3. Mediante Resolución 1207-2018/CC2 del 1 de junio de 2018, la Comisión emitió el siguiente pronunciamiento:

- (i) Declaró fundada la denuncia interpuesta contra la Inmobiliaria, por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al considerar que la denunciada cobró a la denunciante los intereses por el periodo de gracia comprendido entre el lapso de la suscripción del compromiso de compraventa y el pago del saldo del precio de venta, pese a que no le habría sido comunicado; sancionándola con una multa de 2 UIT;
- (ii) declaró fundada la denuncia interpuesta contra la Inmobiliaria, por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al considerar que incluyó en la cláusula tercera del contrato de compraventa, que la denunciante había solicitado el pago por armadas de la cuota inicial, lo cual no era



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPÍ

000243

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

RESOLUCIÓN 0302-2019/SPC-INDECOPÍ

EXPEDIENTE 1482-2017/CC2

- cierto, dado que pagó al contado, sancionándola con una multa de 2 UIT;
- (iii) ordenó en calidad medida correctiva, que la Inmobiliaria, en un plazo máximo de quince (15) días hábiles, contados desde el día siguiente de la notificación de la citada resolución, cumpla con: (a) devolver a la denunciante lo abonado por concepto de intereses por el periodo de gracia; y, (b) reestructurar las cuotas pendientes de pago excluyendo de las mismas el cobro por los intereses generados durante el periodo de gracia;
 - (iv) condenó a la Inmobiliaria al pago de costas y costos del procedimiento; y,
 - (v) dispuso la inscripción de la Inmobiliaria, en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi (en adelante, el RIS).
4. El 23 de julio de 2018, la Inmobiliaria presentó recurso de apelación contra la Resolución 1207-2018/CC2, reiterando los argumentos sostenidos en sus descargos. Adicionalmente, sostuvo que existía una motivación defectuosa en la resolución venida en grado, habiendo juzgado dos veces por los mismos hechos, dado que la Comisión indicó que no evaluaría un deber de información; no obstante, posteriormente sostuvo que se le estaba sancionando por no haber informado previamente a la denunciante sobre el cobro de intereses por el periodo de gracia. Finalmente, la Inmobiliaria alegó que no estaba de acuerdo con los criterios de graduación de la sanción empleados por la primera instancia (perjuicio ocasionado al consumidor y la probabilidad de detección) toda vez que acreditó que los cobros de los intereses compensatorios le fueron comunicados oportunamente a la señora [REDACTED], desde el inicio de la relación contractual.

5

El 7 de noviembre de 2018, la señora [REDACTED] absolvió el recurso de apelación, reiterando los argumentos de su denuncia. Adicionalmente manifestó que firmó el contrato de compraventa, en tanto la denunciada le señaló que era similar al compromiso de compraventa. Finalmente, solicitó que la Inmobiliaria cumpla con resarcirle por los daños y perjuicios ocasionados a su salud, en tanto existió un daño a su persona.

ANÁLISIS

Sobre el deber de idoneidad

6. El artículo 18° del Código² define a la idoneidad de los productos y servicios

² LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 18°.- Idoneidad. Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0302-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1482-2017/CC2

como 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, 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. A su vez, el artículo 19° del Código indica que el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos³.

7. El supuesto de responsabilidad en la actuación del proveedor impone a éste la carga procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del servicio brindado en el mercado, sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de la responsabilidad. Así, una vez acreditado el defecto por el consumidor, corresponderá al proveedor demostrar que éste no le es imputable, por existir una causa que califique como caso fortuito, fuerza mayor, hecho propio de tercero o negligencia del propio consumidor⁴.
- (a) Sobre que la denunciada habría pretendido cobrar intereses por el periodo de gracia comprendido entre la suscripción del compromiso de compraventa y el pago del saldo del precio de venta.
8. La señora ■■■■■ sostuvo en su denuncia, que personal de la Inmobiliaria le indicó que el saldo de precio de venta comenzaría a pagarse a partir del 1 de febrero de 2016 (fecha señalada en el anexo 1), siendo que el periodo de gracia no le generaba intereses. No obstante, el 26 de junio de 2016, tras solicitar a la Inmobiliaria cancelar el saldo del precio de venta a efectos de que se redujeran los intereses y recibir su estado de cuenta, advirtió que había un saldo de intereses ascendente a US\$ 2 421,38, informándole la denunciada que correspondía al periodo de gracia, pese a que ello no le correspondía; y,

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.

LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 19°.- Obligación de los proveedores. El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.

- 4 **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR Artículo 104°.- Responsabilidad administrativa del proveedor.** El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado.

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



tampoco le fue informado.

9. La Comisión declaró fundada la denuncia en dicho extremo, al considerar que la denunciada cobró a la denunciante los intereses por el periodo de gracia comprendido entre el lapso de la suscripción del compromiso de compraventa y el pago del saldo del precio de venta, pese a que no le habría sido comunicado.
10. Obra en el expediente copia del contrato de compraventa del 19 de octubre de 2016⁵, debidamente suscrito por la denunciante, en cuya cláusula tercera numeral 3.1.1, ítem IV, se consignó lo siguiente:

"(...)

*IV. Respecto a los pagos financiados, ambas partes declaran y reconocen irrevocablemente que **EL COMPRADOR** solicitó oportunamente a **LA VENDEDORA** la concesión de facilidades para el pago en armadas y sin intereses de la Garantía de Celebración de la Compraventa (cuota inicial) y/o para el inicio del pago del Saldo del Precio de Venta, lo cual generó un periodo de gracia durante el tiempo comprendido entre la fecha de suscripción del compromiso y la fecha del primer pago del Saldo del Precio de Venta. Ambas partes reconocen irrevocablemente que durante dicho periodo de gracia el íntegro del Saldo Del Precio de Venta generó intereses compensatorios, los cuales se calcularon oportunamente a la tasa máxima fijada para operaciones en moneda extranjera entre las personas ajenas al Sistema Financiero, y se distribuyeron equitativamente entre las cuotas del saldo del precio de venta, por lo que cada una de dichas porciones se encuentran contenidas en cada una de las cuotas del saldo del precio de venta y cuya obligatoriedad de pago reconocen irrevocablemente.*

(...)” (Sic). Subrayado nuestro.

11. De la revisión de la citada cláusula, esta Sala advierte que la Inmobiliaria pactó con la denunciante que el periodo de gracia generaría intereses compensatorios que serían repartidos entre las cuotas de pago, habiendo sido calculados oportunamente.

12. La señora ██████ manifestó que firmó el contrato de compraventa, en tanto la denunciada le señaló que era similar al compromiso de compraventa. No obstante, es pertinente indicar que un consumidor no puede desconocer los documentos que suscribe, en tanto se espera que lea el contenido de los mismos antes de su firma, considerando que ésta es plasmada en señal de conformidad con dicho contenido.

⁵ En las fojas 29 al 32 del expediente.



13. Por otro lado, si bien la señora ██████ sostuvo a lo largo del procedimiento que la denunciada le informó que el periodo de gracia no le generaba intereses, lo cierto es que la denunciante no ha presentado medio de prueba alguno que acredite dicha afirmación; por el contrario, tal como se sostuvo en el párrafo anterior la consumidora tuvo conocimiento que el periodo de gracia generaba intereses compensatorios.
14. Por los considerandos expuestos, corresponde revocar la resolución venida en grado, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta contra la Inmobiliaria, por infracción de los artículos 18° y 19° del Código; y, en consecuencia, corresponde declarar infundada la misma, dado que correspondía a la denunciada cobrar intereses por el periodo de gracia comprendido entre la suscripción del compromiso de compraventa y el pago del saldo del precio de venta, en tanto así fue pactado con la consumidora.
- (b) Respecto a que la denunciada habría incluido en el contrato de compraventa que la denunciante había solicitado el pago por armadas de la cuota inicial, lo cual no era cierto, dado que pagó al contado
15. La señora ██████ sostuvo, que al verificar la cláusula tercera punto 3.1.1 del contrato de compraventa, observó que la denunciada había consignado que solicitó el pago por armadas de la cuota inicial, lo cual no era cierto, dado que pagó al contado por dicho concepto, tal y como se acreditaba con el recibo de pago adjunto a la presente denuncia.
16. La Comisión declaró fundada la denuncia en dicho extremo, al considerar acreditado el hecho denunciado.
17. Obra en el expediente copia del contrato de compraventa del 19 de octubre de 2016, debidamente suscrito por la denunciante, en cuya cláusula tercera numeral 3.1.1, ítem IV, se consignó lo siguiente:

"(...)

*IV. Respecto a los pagos financiados, ambas partes declaran y reconocen irrevocablemente que **EL COMPRADOR** solicitó oportunamente a **LA VENDEDORA** la concesión de facilidades para el pago en armadas y sin intereses de la Garantía de Celebración de la Compraventa (cuota inicial) y/o para el inicio del pago del Saldo del Precio de Venta, lo cual generó un periodo de gracia durante el tiempo comprendido entre la fecha de suscripción del compromiso y la fecha del primer pago del Saldo del Precio de Venta. (Subrayado nuestro)*

18. De la revisión de la citada cláusula, esta Sala advierte que en el contrato de compraventa se consignó que la denunciante solicitó oportunamente a la



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0302-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1482-2017/CC2

Inmobiliaria, la concesión de facilidades para el pago en armadas y sin intereses de la garantía de celebración de la compraventa (cuota inicial) y/o para el inicio del pago del saldo de precio de venta.

19. Conforme se advierte, la Inmobiliaria establecía la posibilidad de brindar dos facilidades de pago distintas; por un lado, el financiamiento sin intereses de la cuota inicial; y, por otro lado, que el pago del saldo con financiamiento contara con un periodo de gracia que permitía retrasar el inicio de pago de la primera cuota; siendo que, conforme lo recogido en el contrato, el consumidor podía optar por solicitar una de ellas o ambas.
20. Lo cierto es que si bien en el contrato hace referencia a dos tipos de facilidades y la señora [REDACTED] se acogió sólo a una de ellas (pues se acogió al pago del saldo financiado sujeto a un periodo de gracia y no al pago financiado sin intereses de la cuota inicial), la cláusula en mención no expresa necesariamente que la denunciante haya optado por ambas, pues se incluyeron las conjunciones y/o, siendo que la última de éstas (la conjunción "o" con valor disyuntivo) hace referencia a ambas facilidades como alternativas, siendo en dicho caso posible afirmar que la denunciante se acogía sólo a una de ellas.
21. Asimismo, es preciso indicar que en la cláusula 3.1.1 se consignó que la cuota inicial fue cancelada, lo cual permite evidenciar -de la lectura conjunta del contrato- que al haber sido cancelado dicha cuota, la facilidad referida al financiamiento de ese concepto no le era aplicable a la denunciante.
22. En ese sentido, esta Sala considera que la inclusión en la cláusula tercera del contrato de compraventa, referido a que la denunciante había solicitado el pago por armadas de la cuota inicial no era aplicable de la denunciante y no se desprendía de la lectura de dicho documento que en efecto así haya ocurrido.
23. Por los considerandos expuestos, corresponde revocar la resolución venida en grado, en el extremo que declaro fundada la denuncia interpuesta contra la Inmobiliaria, por infracción de los artículos 18° y 19° del Código; y, en consecuencia, corresponde declarar infundada la misma, toda vez que no se consignó en la cláusula tercera del contrato de compraventa un hecho ajeno a los acuerdos arribados entre las partes, pues la denunciante solicitó un financiamiento del saldo del precio del inmueble que adquirió.
24. En la medida que han sido revocadas las conductas infractoras analizadas por la primera instancia, se deja sin efecto las medidas correctivas, las sanciones impuestas, la condena al pago de las costas y costos del procedimiento, la inscripción en el RIS del Indecopi.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

000248

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

RESOLUCIÓN 0302-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1482-2017/CC2

RESUELVE:

PRIMERO: Revocar la Resolución 1207-2018/CC2 del 1 de junio de 2018, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora [REDACTED] contra [REDACTED] S.A.C., por infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, en consecuencia, corresponde declarar infundada la misma, dado que correspondía a la denunciada cobrar intereses por el periodo de gracia comprendido entre la suscripción del compromiso de compraventa y el pago del saldo del precio de venta, conforme a lo pactado en el contrato celebrado con la denunciante.

SEGUNDO: Revocar la Resolución 1207-2018/CC2, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora [REDACTED] contra [REDACTED] S.A.C., por infracción de los artículos 18° y 19° del Código del Protección y Defensa del Consumidor; y, en consecuencia, corresponde declarar infundada la misma, toda vez que no se consignó en la cláusula tercera del contrato de compraventa un hecho ajeno a los acuerdos arribados entre las partes, pues la denunciante solicitó un financiamiento del saldo del precio del inmueble que adquirió.

En consecuencia, se dejan sin efecto las medidas correctivas, las sanciones impuestas, la condena al pago de las costas y costos del procedimiento, la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, ordenadas como consecuencia de la infracción, que ha sido revocada.

Con la intervención de los señores vocales Javier Eduardo Raymundo Villa García Vargas, Juan Alejandro Espinoza Espinoza, María Soledad Ferreyros Castañeda y José Enrique Palma Navea.

JAVIER EDUARDO RAYMUNDO VILLA GARCÍA VARGAS
Presidente