



FACULTAD DE DERECHO

**INFORME JURÍDICO DE EXPEDIENTE
ADMINISTRATIVO N° 1550-2019/CC1**

**PRESENTADO POR
RENATO FRITZ REMIGIO CABREJOS INCHÁUSTEGUI**

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

LIMA – PERÚ

2022



CC BY

Reconocimiento

El autor permite a otros distribuir y transformar (traducir, adaptar o compilar) a partir de esta obra, incluso con fines comerciales, siempre que sea reconocida la autoría de la creación original

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTIN DE PORRES

FACULTAD DE
DERECHO

Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título de Abogado

Informe Jurídico sobre Expediente N° 1550-2019/CC1

Materia : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Entidad : INDECOPI

Bachiller : RENATO FRITZ REMIGIO
CABREJOS INCHÁUSTEGUI

Código : 2014121419

LIMA – PERÚ

2022

En el presente Informe Jurídico se analiza la denuncia del 4 de noviembre del 2019, interpuesta por la señora C.D.S.C., en contra de AUTOPLAN EAFC S.A. por presunta infracción al literal b) del numeral 1.1 del artículo 1, a los numerales 2.1 y 2.2 del artículo 2 y al artículo 3 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

La denunciante refiere que, en el mes de julio de 2019, personal de AUTOPLAN EAFC S.A. le habría brindado información errónea respecto al programa de administración de fondos colectivos, ofreciéndole la entrega de un vehículo nuevo en el plazo de treinta (30) días siendo suficiente la acreditación del pago del 10% del valor del mismo. El 26 de julio del 2019, suscribió dos contratos de administración de fondos colectivos con AUTOPLAN EAFC S.A., debido a que, el valor del vehículo que deseaba adquirir rondaba los US\$ 40,000.00. Asimismo, la denunciante indicó haber tomado conocimiento respecto de su ingreso a un determinado grupo de un programa de administración de fondos colectivos. De manera posterior a la firma de los contratos y ante la falta de comunicación por parte de la gestora de ventas de AUTOPLAN EAFC S.A., la denunciante se acercó nuevamente al local ubicado en el centro comercial Real Plaza de Huancayo, donde le indicaron que la oferta prometida no correspondía a la modalidad de trabajo de AUTOPLAN EAFC S.A. La Secretaría Técnica de La Comisión de Protección al Consumidor N° 1 admitió a trámite la denuncia por presuntas infracciones a los artículos 1, 2 y 3 de la Ley N° 29571. La proveedora presentó sus descargos el 27 de febrero del 2019, indicando que la denunciante tenía pleno conocimiento sobre el programa de administración de fondos colectivos, en virtud a la suscripción de dos contratos (de administración de fondos colectivos), en consecuencia, la denunciante conocía las modalidades de adjudicación de los respectivos certificados de compra, del mismo modo, AUTOPLAN EAFC S.A. solicitó la tacha de los medios probatorios ofrecidos por la denunciante, toda vez que los mismos no resultaban pertinentes para la denuncia interpuesta, dado que la grabación proporcionada correspondía a una persona distinta a la denunciante y había sido obtenida en una fecha distinta a los hechos materia de denuncia. La Comisión de Protección al Consumidor N° 1 declaró infundada la denuncia interpuesta por la denunciante por presuntas infracciones a los artículos 1, 2 y 3 de la Ley N° 29571, en virtud a que no quedó acreditado que AUTOPLAN EAFC S.A. brindara información errónea respecto al programa de administración de fondos colectivos y haya realizado ofrecimiento indebidos respecto a la entrega de un vehículo nuevo. El 22 de julio del 2020, la denunciante interpuso recurso de apelación a la resolución de primera instancia, siendo declarada la nulidad parcial de la misma, toda vez que, la Sala Especializada en Protección al Consumidor determinó que existían indicios suficientes para acreditar que la proveedora, habría brindado información errada respecto al programa de administración de fondos colectivos, de manera previa a la suscripción de los contratos, por lo que, impuso una sanción de 1 UIT.

ÍNDICE

1. RELACIÓN DE LOS PRINCIPALES HECHOS EXPUESTOS POR LAS PARTES INTERVINIENTES EN PROCEDIMIENTO.....	5
1.1. EN LA DENUNCIA.....	5
1.2. EN LOS DESCARGOS DE LA PARTE DENUNCIADA.....	6
1.3. EN LA RESOLUCIÓN DE PRIMERA INSTANCIA	7
1.4. EN EL RECURSO DE APELACIÓN	8
1.5. EN LA RESOLUCIÓN DE SEGUNDA INSTANCIA.....	9
2. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE	10
2.1. IDENTIFICACIÓN DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS.....	10
2.2.1 CON RELACIÓN A LA IMPUTACIÓN DE CARGOS.....	11
2.2.2 CON RELACIÓN A LA IDONEIDAD DE LOS MEDIOS PROBATORIOS PRESENTADOS POR LA DENUNCIANTE	12
3. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS Y LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS	13
3.1. RESPECTO A LA RESOLUCIÓN DE PRIMERA INSTANCIA	13
3.2. RESPECTO A LA RESOLUCIÓN DE PRIMERA INSTANCIA	15
4. CONCLUSIONES	20
5. BIBLIOGRAFIA.....	21
6. ANEXOS.....	22

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

1.1. EN LA DENUNCIA

El 4 de noviembre del 2019, la señora la señora **C.D.S.C.** presentó una denuncia en contra de **AUTOPLAN EAFC S.A.** por presunta infracción al literal b) del numeral 1.1 del artículo 1, a los numerales 2.1 y 2.2 del artículo 2 y al artículo 3 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor bajo los siguientes argumentos:

- En el mes de julio del 2019, se apersonó al local comercial de **AUTOPLAN EAFC S.A.**, ubicado en el centro comercial Real Plaza de la ciudad de Huancayo, donde fue atendida por una gestora de ventas de dicha proveedora, quién le ofreció la adquisición de un vehículo nuevo a través del programa de administración de fondos colectivos. En dicha oportunidad, el personal de ventas de **AUTOPLAN EAFC S.A.** le indicó que era suficiente la acreditación del pago del 10% del valor comercial del vehículo que deseaba adquirir (Toyota Hilux) para que el mismo le fuera entregado en un plazo de treinta (30) días.
- El 26 de julio del 2019 suscribió dos (2) contratos de administración de fondos colectivos con **AUTOPLAN EAFC S.A.**, toda vez que el vehículo que deseaba adquirir en aquella oportunidad (Toyota Hilux) tenía un valor comercial aproximado de US\$ 40,000.00 (Cuarenta mil dólares con 00/100 de los Estados Unidos de Norte América). Cabe precisar que junto a la firma del contrato fue realizado el pago del 10% de dicha unidad, ascendente a US\$ 4,266.66 (Cuatro mil doscientos sesenta y seis con 66/100 dólares de los Estados Unidos de Norte América).
- Transcurrido el plazo de treinta (30) días otorgado por la gestora de ventas de **AUTOPLAN EAFC S.A.** y ante la no entrega del vehículo adquirido, la señora **C.D.S.C.** se apersonó al local comercial de la proveedora ubicado en el centro comercial Real Plaza, siendo informada que no era posible la entrega del vehículo, toda vez que lo ofrecido no se ajustaba a la modalidad de trabajo de **AUTOPLAN EAFC S.A.**, toda vez que, el programa de administración de fondos colectivos tenía únicamente dos

modalidades de adjudicación del certificado de compra: el sorteo o el remate.

- Ante los hechos suscitados, la señora **C.D.S.C.** solicitó ante La Comisión de Protección al Consumidor N° 1 N° 1, que **AUTOPLAN EAFC S.A.** cumpliera con la devolución del importe ascendente a US\$ 4,266.66 (Cuatro mil doscientos sesenta y seis con 66/100 dólares de los Estados Unidos de Norte América), correspondiente al abono efectuado para la adquisición de un vehículo nuevo y solicitó también el pago de las costas y costos del procedimiento.

1.2. EN LOS DESCARGOS DE LA PARTE DENUNCIADA

El 12 de noviembre del 2019, a través de la Resolución 1, la Secretaria Técnica de La Comisión de Protección al Consumidor N° 1 admitió a trámite la denuncia interpuesta por la señora **C.D.S.C.**, por la cual se imputa la presunta infracción al literal b) del numeral 1.1 del artículo 1, a los numerales 2.1 y 2.2 del artículo 2 y al artículo 3 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

De manera posterior, el 27 de febrero del 2019, **AUTOPLAN EAFC S.A.** presentó sus descargos a la admisión a trámite de la denuncia, exponiendo lo siguiente:

- Negaron expresamente las imputaciones emitidas por La Comisión de Protección al Consumidor N° 1, para lo cual adjuntaron toda la documentación suscrita por la señora **C.D.S.C.** previa incorporación al programa de administración de fondos colectivos: Solicitudes de ingreso al programa de administración de fondos colectivos AUTOPLAN 002, contratos de administración de fondos colectivos, cargos de recepción de contrato autoplan y cronograma de las tres (3) primeras asambleas a llevarse a cabo, indicando además que, de acuerdo al clausulado de los contratos celebrados, la señora **C.D.S.C.** no tenía derecho a la devolución de sus aportes, dado que la primera asamblea de su grupo ya había sido llevada a cabo.
- **AUTOPLAN EAFC S.A.** reconoció que, el importe ascendente a US\$ 4,266.66 (Cuatro mil doscientos sesenta y seis con 66/100 dólares de los Estados Unidos de Norte América) fue abonado a sus

cuentas por concepto de ingreso al programa de administración de fondos colectivos y pago de primera cuota en ambos contratos.

- Solicitaron además la tacha de los medios probatorios presentados por la denunciante, toda vez que, el video presentado no corresponderían a la fecha en que fueron suscritos los contratos de administración de fondos colectivos, y que el mismo habría sido obtenido por una persona de sexo masculino.
- Asimismo, alegaron que, en ninguno de los medios probatorios presentados se acredita objetivamente que personal de **AUTOPLAN EAFC S.A.** haya brindado información errónea respecto al programa de administración de fondos colectivos a la señora **C.D.S.C.** o que haya efectuado ofrecimientos indebidos respecto a la entrega de un vehículo nuevo en un plazo determinado.
- Por otra parte, aseveraron que, con la documentación aportada al procedimiento queda plenamente acreditado que, **AUTOPLAN EAFC S.A.** cumplió con informar a la señora **C.D.S.C.** respecto a las características principales de los contratos suscritos, sobre las modalidades de adjudicación y sobre los pagos a realizar.
- En ese sentido, solicitan a La Comisión de Protección al Consumidor N° 1 se declare infundada la denuncia interpuesta por la señora **C.D.S.C.**

1.3. EN LA RESOLUCIÓN DE PRIMERA INSTANCIA

Mediante resolución N° 0837-2020/CC1, del 3 de julio del 2020, La Comisión de Protección al Consumidor N° 1 emitió el siguiente pronunciamiento:

- Declaró infundada la denuncia presentada por la señora **C.D.S.C.** , en tanto no se acreditó que **AUTOPLAN EAFC S.A.** hubiese brindado información errónea sobre el sistema de administración de fondos colectivos y tampoco que se haya ofrecido la entrega de un vehículo nuevo en un plazo de treinta (30) días, tras efectuar el pago del 10% del valor de la unidad, por lo tanto, se determinó que, **AUTOPLAN EAFC S.A.** no cometió infracción al literal b) del numeral 1.1 del artículo 1, a los numerales 2.1 y 2.2 del artículo 2 y

al artículo 3 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

- Ordenó se deniegue las medidas correctivas solicitadas por la señora **C.D.S.C.**, consistentes en la devolución del importe ascendente a US\$ 4,266.66 (Cuatro mil doscientos sesenta y seis con 66/100 dólares de los Estados Unidos de Norte América), correspondiente al abono efectuado para la adquisición de un vehículo nuevo y solicitó también el pago de las costas y costos del procedimiento.

1.4. EN EL RECURSO DE APELACIÓN

El 22 de julio del 2020, la señora **C.D.S.C.** presentó un recurso de apelación contra la resolución N° 0837-2020/CC1, bajo los siguientes argumentos:

- La presentación de medios probatorios, consistentes en conversaciones de WhatsApp y un video fueron presentados con el objetivo de ser valorados de forma conjunta, mas no de forma individual, teniendo en cuenta que la premisa sobre la que deberían haber sido evaluados dichos medios de prueba era: “**AUTOPLAN EAFC S.A.** no se identifica como una empresa de fondos colectivos, sino, como una empresa que financia compras de automóviles”.
- Que, el celular con el cual se entabló conversación corresponde efectivamente a personal de **AUTOPLAN EAFC S.A.**, se acreditó que la colaboradora es reconocida como trabajadora de la empresa en la página web de la denunciada.
- Se ha realizado la consulta respectiva en la base de datos de abonados BITEL, respecto a la titularidad del número de celular que obra en las conversaciones de WhatsApp, siendo confirmada la identidad de la colaboradora de la denunciada como titular de la línea.
- Las empresas de fondos colectivos, son de forma reiterada denunciadas por este tipo de ofrecimientos, sin embargo, las resoluciones que se emiten declarando infundadas las denuncias, se dan por déficit de medios probatorios, concluyéndose que

debemos someternos a lo que figura en el contrato firmado por el consumidor.

- En ese sentido, la señora **C.D.S.C.** sustenta su apelación en que, el personal de **AUTOPLAN EAFC S.A.** no brinda información correcta a sus clientes, dado que en todo momento utilizan términos que no son propios de las empresas administradoras de fondos colectivos y no especifica que ingresará a un sorteo para que mensualmente se otorgue un vehículo (a través de asambleas de adjudicación) a los miembros del fondo colectivo.

1.5. EN LA RESOLUCIÓN DE SEGUNDA INSTANCIA

- Mediante Resolución N° 2131-2020/SPC-INDECOPI, del 18 de noviembre del 2020, la Sala Especializada en Protección al Consumidor **DECLARÓ LA NULIDAD PARCIAL** de la Resolución 1 y de la Resolución N° 837-2020/CC1 en el extremo que imputó y se pronunció, respectivamente sobre la responsabilidad de **AUTOPLAN EAFC S.A.** respecto a haber brindado información errónea sobre el sistema de administración de fondos colectivos, al indicarle que se le entregaría un vehículo nuevo en un plazo de treinta (30) días luego de realizado el pago del 10% del valor comercial del vehículo escogido, cuando en realidad las adjudicaciones eran efectuadas a través de sorteos y remates, considerando estos hechos como una presunta infracción al literal b) del numeral 1.1 del artículo 1, a los numerales 2.1 y 2.2 del artículo 2 y al artículo 3 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor cuando dicha conducta debió ser analizada en el marco del artículo 58.1 literal b) del mismo dispositivo legal.
- En vía de integración, la Sala Especializada en Protección al Consumidor **DECLARÓ FUNDADA** la denuncia interpuesta por la señora **C.D.S.C.** en contra de **AUTOPLAN EAFC S.A.** por infracción al artículo 58.1, literal b) de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor y sancionó a **AUTOPLAN EAFC S.A.** con 1 UIT por brindar información errónea sobre el sistema de administración de fondos colectivos, de manera previa a la suscripción de los contratos.
- **ORDENÓ** a **AUTOPLAN EAFC S.A.** en calidad de medida correctiva que, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con abstenerse de

ofrecer a los consumidores la entrega del bien materia del servicio de administración de fondos colectivos en una fecha determinada; para lo cual deberán implementar los mecanismos adecuados a fin de que su personal sólo brinde información acorde al contrato.

- **DENEGÓ** la medida correctiva solicitada por la señora **C.D.S.C.** consistente en la devolución del importe total aportado ascendente a US\$ 4,266.66 (Cuatro mil doscientos sesenta y seis con 66/100 dólares de los Estados Unidos de Norte América).
- **CONDENÓ** a **AUTOPLAN EAFC S.A.** al pago de las costas y costos del procedimiento en favor de la señora **C.D.S.C.**, por lo que, se le concedió el plazo de 15 días hábiles para que cumpla con reembolsar a la señora **C.D.S.C.** la tasa administrativa por presentación de denuncias ascendente a S/. 36.00 (Treinta y seis con 00/100 soles).

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

2.1. IDENTIFICACIÓN DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS

- La denuncia interpuesta por la señora **C.D.S.C.** fue admitida a trámite el 12 de noviembre del 2019, a través de la Resolución 1, emitida por la Secretaria Técnica de La Comisión de Protección al Consumidor N° 1.
 - a) Determinar si **AUTOPLAN EAFC S.A.** brindó información errónea respecto al programa de administración de fondos colectivos, en la medida que ofreció la entrega de un vehículo nuevo en un plazo determinado con la acreditación del pago del 10% del valor del mismo y por ende infringió la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, específicamente el literal b) del numeral 1.1 del artículo 1, los numerales 2.1 y 2.2 del artículo 2 y al artículo 3 del citado dispositivo legal.
 - b) Determinar si los medios probatorios presentados por la señora **C.D.S.C.** resultaban idóneos para determinar la responsabilidad de **AUTOPLAN EAFC S.A.** sobre los hechos materia de la denuncia.

2.2. ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE

2.2.1 CON RELACIÓN A LA IMPUTACIÓN DE CARGOS

Al respecto, La Comisión de Protección al Consumidor N° 1 efectuó el siguiente análisis:

- a) La principal materia de discusión recae en determinar si la proveedora habría brindado información errónea respecto al programa de administración de fondos colectivos, en virtud al supuesto ofrecimiento de la entrega del vehículo en treinta (30) días con la acreditación del pago 10% del valor del mismo.
- b) Ahora bien, la presunta infracción denunciada por la señora **C.D.S.C.** constituye una afectación al deber de información, dado que la denunciante imputa el hecho de no haber recibido información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, para tomar la decisión de suscribirse al programa de administración de fondos colectivos, en contravención al literal b) del numeral 1.1 del artículo 1, 2 y al artículo 3 de la Ley N° 29571.
- c) Asimismo, de acuerdo al Reglamento de las Empresas Administradoras de Fondos Colectivos, aprobado por Resolución SMV N° 020-2014-SMV/01, la proveedora deberá entregar la Cartilla para el Asociado, el modelo del Contrato y el tarifario con anterioridad a la firma del Contrato por el Asociado, requisitos que han quedado acreditados a través de Los medios de prueba aportados por **AUTOPLAN EAFC S.A.**, en los cuales se puede observar la firma y huella dactilar de la denunciante en señal de conformidad.
- d) Por otra parte, es importante destacar que La Comisión de Protección al Consumidor N° 1 efectuó un análisis integral en relación a la objetividad de la información brindada. Al respecto, Durand (2008) afirma que “No debemos limitar la protección a la esfera contractual, donde se exige leer los contratos, analizarlos y tener un comportamiento diligente, entre otras formalidades, sino a los momentos anteriores también” (p. 31). Es por ello que, a partir de los medios probatorios aportados por **AUTOPLAN EAFC S.A.** se puede verificar que la señora **C.D.S.C.** tuvo todas las herramientas

para tomar una decisión de consumo acertada previa a la suscripción de los contratos de administración de fondos colectivos.

- e) Además, considerando que la decisión de la señora **C.D.S.C.** estuvo direccionada a la adquisición de un vehículo es importante tener en cuenta lo siguiente:

La decisión de compra es un proceso cognitivo de elección y varía conforme al tipo de consumidor (impulsivo, prudente, inseguro, sabelotodo, comunicativo, poco comunicativo, aprovechador y disconforme). Éste afronta y se ve influido por tres clases de variables: (i) las del marketing (precio, producto, promoción y plaza); (ii) las internas o endógenas (motivación, percepción, experiencia, características personales y actitudes); y (iii) las externas o exógenas (entorno socioeconómico, cultural, grupos sociales, familia, influencias personales y situaciones). (Rojas, 2012, p.68)

- f) En ese sentido, ha quedado acreditado que AUTOPLAN EAFC S.A. facilitó la documentación correspondiente para tomar una decisión de consumo adecuada y que los medios probatorios presentados por la denunciante, no han sido suficientes para comprobar objetivamente que, la proveedora haya brindado información incorrecta respecto al programa de administración de fondos colectivos y mucho menos que haya ofrecido indebido la entrega de un vehículo nuevo en un plazo de treinta (30) días con la acreditación del pago del 10% del valor del mismo.

- Por tanto, La Comisión de Protección al Consumidor N° 1, concluyó que correspondía declarar infundada la denuncia interpuesta por la señora **C.D.S.C.** contra **AUTOPLAN EAFC S.A.** por la contravención al literal b) del numeral 1.1 del artículo 1, 2 y al artículo 3 de la Ley N° 29571

2.2.2 CON RELACIÓN A LA IDONEIDAD DE LOS MEDIOS PROBATORIOS PRESENTADOS POR LA DENUNCIANTE

- a) Teniendo en cuenta que la carga de la prueba recae sobre la denunciante; “El consumidor debe demostrar el defecto en el producto o servicio y el proveedor denunciado debe demostrar que dicho defecto no le es imputable” (Chang, 2012, p.204).

- b) En aras de determinar si la proveedora tuvo responsabilidad en la materia controvertida, la denuncia se evaluó considerando lo dispuesto en el artículo 16 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, que regula la actividad probatoria en relación a que, los medios de prueba aportados deberán tener pertinencia respecto a la cuestión en análisis.
- c) Ahora bien, la señora **C.D.S.C.** aportó un video, cuyo contenido se obtuvo en una fecha distinta en la que ocurrió el hecho denunciado, además, dicha grabación había sido obtenida por una persona de sexo masculino.
- d) En ese sentido, el video aportado no resulta idóneo ni suficiente para acreditar el hecho denunciado, toda vez que en el mismo aparecen personas que no intervinieron en el hecho materia de denunciar.

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

3.1. RESPECTO A LA RESOLUCIÓN DE PRIMERA INSTANCIA

Mediante resolución N° 0837-2020/CC1, del 3 de julio del 2020, La Comisión de Protección al Consumidor N° 1 emitió el siguiente pronunciamiento:

- a) Declarar infundada la denuncia presentada por la señora **C.D.S.C.** contra **AUTOPLAN E AFC S.A.**, por la presunta infracción al literal b) del numeral 1.1 del artículo 1, a los numerales 2.1 y 2.2 del artículo 2 y al artículo 3 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa al Consumidor, en tanto no quedó acreditado que el proveedor denunciado brindó a la denunciante información errónea respecto al sistema de administración de fondos colectivos a ingresar, al ofrecerle la entrega del vehículo de su elección en el plazo de treinta (30) días, tras efectuar el pago de una inicial ascendente al 10% del valor de dicho bien.
- b) Denegar las medidas correctivas solicitadas por la señora **C.D.S.C.**

En virtud a lo resuelto por La Comisión de Protección al Consumidor N° 1, debo manifestar mi posición:

ESTOY DE ACUERDO CON LO RESUELTO por cuanto considero que:

- La responsabilidad en el presente caso fue objetivamente planteada como una falta al deber de información de la proveedora, en tanto, se imputó el hecho de brindar información inexacta respecto al producto ofertado, lo que se condice con el petitorio de la denuncia interpuesta por la señora **C.D.S.C.** y resulta apropiado, verificando que no hubo afectación al principio de especialidad.
- Respecto a las imputaciones efectuadas por la denunciante, la proveedora se encuentra obligada a brindar toda la información relevante sobre las características del producto y/o servicio ofertado, así como dotar de información veraz, suficiente y oportuna al consumidor, en concordancia con el literal b) del numeral 1.1 del artículo 1 de la Ley 29571, obligación que ha sido cabalmente cumplida por la denunciada, toda vez que, ha acreditado haber brindado la información necesaria y suficiente a la señora **C.D.S.C.** para tomar una decisión de consumo con la presentación de dos (2) contratos de Administración de Fondos Colectivos, dos (2) cargos de recepción de contrato autoplan y dos (2) cronogramas de asambleas, documentación debidamente suscrita por la denunciante, acreditando que, ella tuvo la documentación pertinente a su disposición a efectos de tomar una decisión de consumo.
- Ahora bien, al ser un caso cuya controversia se encuentra vinculada a la falta al deber de información, la carga de la prueba recae sobre la señora **C.D.S.C.**, a quien le corresponde acreditar sus alegatos, de acuerdo al artículo 173 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 274444, ello en aras de comprobar que, la proveedora incumplió con el deber de brindar información relevante respecto al producto ofertado, así como haber inducido al error al consumidor, viciando su voluntad para contratar el producto.
- De la revisión de los medios probatorios aportados por la denunciante, los mismos no han logrado acreditar objetivamente que **AUTOPLAN E AFC S.A.** haya brindado información errónea respecto al programa de administración de fondos colectivos. Para

mayor ahondamiento, considero correcto el análisis efectuado por La Comisión de Protección al Consumidor N° 1, respecto a los medios probatorios aportados por la denunciante:

1. Aportó al procedimiento un video, de cuya revisión se verifica la existencia de una conversación entre una persona de sexo masculino con personal **AUTOPLAN EAFC S.A.** en relación al programa de administración de fondos colectivos, sin embargo, dicho medio de prueba no resultó idóneo por no haber sido obtenido por la denunciante y por versar sobre una materia ajena a la suscripción de los contratos de administración de fondos colectivos, por lo que, concuerdo con La Comisión de Protección al Consumidor N° 1 en el extremo de considerar como no pertinente dicho medio de prueba.
2. Asimismo, la señora **C.D.S.C.** aportó como medio de prueba conversaciones de WhatsApp presuntamente sostenidas con la gestora de ventas de **AUTOPLAN EAFC S.A.** respecto a su inscripción al programa de administración de fondos colectivos, a través del cual buscaría acreditar que, dicha persona le ofreció de manera indebida la entrega de un vehículo nuevo en un plazo determinado acreditando el pago del 10% del valor del vehículo, sin embargo de la revisión de dichas conversaciones no se verifica que, de manera expresa la persona que sostiene conversación con la denunciante afirme que la entrega del vehículo se dará en un plazo determinado o mucho menos con un porcentaje específico.

3.2. RESPECTO A LA RESOLUCIÓN DE PRIMERA INSTANCIA

Mediante Resolución N° 2131-2020/SPC-INDECOPI, del 18 de noviembre del 2020, la Sala Especializada en Protección al Consumidor Especializada en Protección al Consumidor emitió el siguiente pronunciamiento:

- a) **DECLARAR LA NULIDAD PARCIAL** de la Resolución 1 del 12 de noviembre del 2019, emitida por la Secretaría Técnica de La Comisión de Protección al Consumidor N° 1 – Sede Lima Sur N° 1 y de la Resolución 837-2020/CC1 del 3 de julio de 2020, emitida por La Comisión de Protección al Consumidor N° 1 – Sede Lima Sur N° 1, en el extremo que imputó y se pronunció, respectivamente, sobre la responsabilidad de **AUTOPLAN EAFC S.A.** EAFC S.A., por la conducta

referida a que dicha proveedora, a través de su personal, habría brindado información errónea a la denunciante sobre el sistema de administración de fondos colectivos, al indicarle que el vehículo sería entregado en el plazo de treinta (30) días luego de realizado el pago inicial ascendente al 10% del valor de este, cuando en realidad las adjudicaciones se efectúan por sorteos, considerando este hecho como una presunta infracción de los artículos 1°. 1 literal b), 2°, 1, 2 y 3° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Esto por cuanto, dicha conducta debió ser analizada en el marco de artículo 58°.1 literal b) del referido cuerpo normativo, por lo que se evidencia una vulneración del Principio de Especialidad.

- b) En vía de integración, declarar **FUNDADA** la denuncia interpuesta por la señora **C.D.S.C.** en contra de **AUTOPLAN EAFC S.A.** EAFC S.A. por infracción del artículo 58°.1 literal b) del Código de Protección y Defensa del Consumidor, puesto que la referida proveedora, a través de su personal, brindó a la denunciante información errónea sobre el sistema de administración de fondos colectivos, de manera previa a la suscripción del contrato. Esto por cuanto, le ofreció la entrega del vehículo de su elección en un plazo determinado, tras efectuar el pago de una inicial (porcentaje del valor del bien); lo cual no se condecía con las condiciones del contrato suscrito entre las partes, hecho que le generó un estado de vulnerabilidad para la suscripción de los contratos de administración de fondos colectivos.
- c) **ORDENAR** a **AUTOPLAN EAFC S.A.** EAFC S.A., en calidad de medida correctiva que, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la resolución, cumpla con abstenerse de ofrecer a los consumidores la entrega del bien materia del servicio de administración de fondos colectivos en una fecha determinada, para lo cual debe implementar los mecanismos adecuados a fin de que su personal sólo brinda información acorde al contrato.
- d) **DENEGAR** la medida correctiva solicitada por la señora La señora **C.D.S.C.**, consistente en que se le devuelvan los aportes realizados.
- e) **SANCIONAR** a **AUTOPLAN EAFC S.A.** EAFC S.A. con una multa de 1 UIT, por infracción del artículo 58°.1 literal b) del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

- f) **CONDENAR** a **AUTOPLAN EAFC S.A. EAFC S.A.**, al pago de las costas del procedimiento a favor de la señora la señora **C.D.S.C.** . En ese sentido se dispone que, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada la resolución, cumpla con reembolsa a la denunciante la tasa administrativa por presentación de denuncia (S/ 36.00).

En virtud a lo resuelto por la Sala Especializada en Protección al Consumidor Especializada en Protección al Consumidor, debo manifestar mi posición:

ESTOY EN DESACUERDO CON LO RESUELTO por cuanto considero que:

- La Sala Especializada en Protección al Consumidor no ha considerado el hecho que, **AUTOPLAN EAFC S.A.** ha acreditado en el procedimiento la entrega de la documentación pertinente y necesaria para comprender el funcionamiento y objeto del programa de administración de fondos colectivos a través de la presentación del cargo de recepción de contrato autoplan, por cual, se deja constancia de la entrega de la Cartilla para el asociado, el contrato de administración de fondos colectivos y el calendario de sus primeras tres (3) asambleas, documentación que contiene toda la información necesaria para que la señora **C.D.S.C.** pueda haber tomado una decisión de consumo, respecto al programa de administración de fondos colectivos.
- Ahora bien, teniendo lo expuesto en el párrafo precedente, la señora **C.D.S.C.** tuvo a su disposición el contrato de administración de fondos colectivos, que contiene la solicitud de ingreso al programa AUTOPLAN 002, el mismo que se encuentra debidamente suscrito por la denunciante en señal de conformidad a la adhesión a un determinado grupo de dicho programa. Del mismo modo suscribió el apartado "Información Importante" del contrato de administración de fondos colectivos, el mismo que contiene ocho (8) apartados con las principales consideraciones para entender el funcionamiento del programa de administración de fondos colectivos, medios de prueba que no han sido analizados de manera conjunta por la La Sala Especializada en Protección al Consumidor N° 1.

- Asimismo, de la revisión de las conversaciones de WhatsApp aportadas por la señora **C.D.S.C.**, podemos verificar que, de manera objetiva, el personal de la proveedora no efectuó ofrecimientos indebidos a la denunciante, sin embargo, La Sala Especializada en Protección al Consumidor, de manera subjetiva, imputa la responsabilidad de **AUTOPLAN EAFC S.A.** sobre “indicios contingentes”.
- Sobre el particular, la prueba indiciaria debe ser evaluada teniendo en cuenta ciertas consideraciones. Por ello, al aplicarse dicha herramienta, no deben admitirse razonamientos forzados, el análisis debe surgir de un razonamiento espontáneo y natural, sin requerir de un esfuerzo o examen excesivo. La explicación resultante debe ser aceptable fácilmente, sin necesidad de convertir la explicación en compleja (Bullard, 2005).
- De acuerdo a la explicación de la Sala Especializada en Protección al Consumidor, se han utilizado diversos razonamientos complejos como la interpretación a la no contestación de los mensajes por parte del personal de la proveedora, recurrió al contenido de los contratos de administración de fondos colectivos suscritos y a la realización de cálculos respecto a los montos pagados correspondientes a las cuotas de administración y primera cuota por ambos contratos suscritos, razonamiento que bajo ninguna circunstancia refleja naturalidad y espontaneidad.
- Del mismo modo, La Sala Especializada en Protección al Consumidor N° 1 recurrió a medios externos de consulta (Directorio digital de abonados Bitel) para corroborar información que debió ser obtenida de la revisión espontánea de las conversaciones aportadas por la denunciante.
- Si bien es cierto, el artículo 39 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor considera válida la utilización de indicios y otros sucedáneos de los medios probatorios, considero desproporcionado el análisis efectuado por la La Sala Especializada en Protección al Consumidor N° 1, exagerando la utilización del Principio Pro Consumidor regulado por el dispositivo legal previamente citado.

- Por otra parte, respecto al argumento referente a que, **AUTOPLAN EAFC S.A.** se presenta como una empresa que financia vehículos; es preciso indicar que, la proveedora como empresa administradora de fondos colectivos, a través de su programa AUTOPLAN 002, autorizado por Resolución de Superintendencia N° 024-2015-SMV/02 del 17 de febrero de 2015, tiene como objeto la adjudicación de certificados de compra para la adquisición de un vehículo nuevo, lo que en definitiva constituye una forma de financiamiento y por ende desestimaría el argumento imputado por la denunciante respecto a que la proveedora se presentaría como una entidad que financia unidades vehiculares.

4. CONCLUSIONES

- 4.1. El procedimiento administrativo en contra de **AUTOPLAN E AFC S.A.** inició por la falta al deber de información, específicamente por la contravención al literal b) del numeral 1.1 del artículo 1, a los numerales 2.1 y 2.2 del artículo 2 y al artículo 3 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el cual se analizó el hecho materia de denuncia respecto a la información errónea proporcionada por la proveedora sobre el sistema de administración de fondos colectivos y sobre el ofrecimiento de la entrega de un vehículo nuevo en un plazo de treinta (30) días, con la condicionante de haber acreditado el pago del 10% del valor de dicho vehículo.
- 4.2. En el procedimiento administrativo, ambas partes presentaron medios probatorios, los que fueron analizados teniendo en consideración la pertinencia de los mismos, en concordancia a lo dispuesto en el artículo 16 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. Asimismo, se aplicó de manera supletoria el Código Procesal Civil, dispositivo legal que dota a la autoridad administrativa con la facultad de analizar los medios probatorios de manera lógica a través de indicios, de acuerdo al artículo 39 de dicho dispositivo legal.
- 4.3. La vía por la cual se tramitó el procedimiento administrativo corresponde a un procedimiento ordinario, de conformidad con lo establecido en el artículo 125° de la Ley N° 29571, dado a que la denuncia estuvo relacionada a la falta en el deber de información.
- 4.4. Respecto al procedimiento administrativo, el trámite de la denuncia ha seguido el debido procedimiento, respetando las fases del mismo: Denuncia, Admisión de la denuncia, Inicio del procedimiento administrativo, Otorgamiento de plazo para presentar descargos, Resolución de primera instancia, Recurso de apelación y Resolución de segunda instancia.

5. BIBLIOGRAFÍA

- 5.1. Bullard Gonzales, A. (2005). El uso de la prueba indiciaria. *Derecho & Sociedad*.
Recuperado de: <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/view/17071>
- 5.2. Durand Carrión, J. (2008). *El Consumidor Razonable o Diligente, El mito que puede crear un cisma entre Los Peruanos*. *Derecho & Sociedad*.
Recuperado de: <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/view/17415>
- 5.3. Rojas Klauer, C. (2012). *El alcance del deber de información en materia de protección al consumidor: Un replanteamiento desde el derecho y economía conductual y el neuromarketing*. Recuperado a partir de <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/themis/article/view/9014>
- 5.4. Chang Tokushima, J. (2012). ¡Compre ahora!... ¿Pruebe después? : la carga de la prueba dentro de los procedimientos administrativos en materia de protección al consumidor. Recuperado de <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/iuseveritas/article/view/12030>

FUENTES LEGALES

- 5.6. Ley N° 29571, Ley de Protección y Defensa del Consumidor.
- 5.7. Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS.
- 5.8. Resolución SMV N° 020-2014-SMV/01, Reglamento de las Empresas Administradoras de Fondos Colectivos.
- 5.9. Texto Único Ordenado del Código Procesal Civil

6. ANEXOS

- 6.1. Copia de la denuncia del 4 de noviembre del 2019, interpuesta por la señora **C.D.S.C.**
- 6.2. Copia de Resolución 1, del 12 de noviembre del 2019, que admitió a trámite la denuncia interpuesta por la señora **C.D.S.C.**
- 6.3. Copia del escrito del 26 de febrero del 2020, mediante el cual **AUTOPLAN EAFC S.A.**, absuelve las imputaciones efectuadas en su contra.
- 6.4. Copia de la resolución Final N° 0837-2020/CC1 (Resolución de primera instancia), del 3 de julio del 2020.
- 6.5. Copia del Recurso de Apelación presentado por la señora **C.D.S.C.** del 22 de julio del 2020.
- 6.6. Copia del escrito del 19 de noviembre de 2019, mediante el cual **AUTOPLAN EAFC S.A.** absuelve el recurso de apelación presentado por la señora **C.D.S.C.**
- 6.7. Copia de la Resolución N° 2131-2020/SPC-INDECOPI (Resolución de segunda instancia), del 18 de noviembre del 2020.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI



LO 0001580
NO VALE

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

RESOLUCIÓN 2131-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1550-2019/CC1

00153

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR – SEDE LIMA SUR N° 1

PROCEDIMIENTO : DE PARTE

DENUNCIANTE : [REDACTED]

DENUNCIADA : AUTOPLAN EMPRESA ADMINISTRADORA DE FONDOS COLECTIVOS S.A.

MATERIA : MÉTODOS COMERCIALES AGRESIVOS O ENGAÑOSOS

ACTIVIDAD : OTRAS ACTIVIDADES AUXILIARES DE LAS ACTIVIDADES DE SERVICIOS FINANCIEROS

SUMILLA: *Se declara la nulidad parcial de la Resolución 1 y de la Resolución 837-2020/CC1, en el extremo que imputó y se pronunció, respectivamente, sobre la responsabilidad de Autoplan Empresa Administradora de Fondos Colectivos S.A., por la conducta referida a que dicha proveedora, a través de su personal, habría brindado información errónea a la denunciante sobre el sistema de administración de fondos colectivos, al indicarle que el vehículo sería entregado en el plazo de treinta (30) días luego de realizado el pago inicial ascendente al 10% del valor de este, cuando en realidad las adjudicaciones se efectuaban por sorteos; considerando este hecho como una presunta infracción de los artículos 1°.1 literal b), 2°.1, 2°.2 y 3° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Ello debido a que, dicha conducta debió ser analizada en el marco del artículo 58°.1 literal b) del referido cuerpo normativo, por lo que se evidencia una vulneración del Principio de Especialidad.*

En vía de integración, se declara fundada la denuncia interpuesta en contra de Autoplan Empresa Administradora de Fondos Colectivos S.A. por infracción del artículo 58°.1 literal b) del Código de Protección y Defensa del Consumidor; puesto que la referida proveedora, a través de su personal, brindó a la denunciante información errónea sobre el sistema de administración de fondos colectivos, de manera previa a la suscripción del contrato. Ello, en tanto le ofreció la entrega del vehículo de su elección en un plazo determinado, tras efectuar el pago de una inicial (porcentaje del valor del bien), lo cual no se condecía con las condiciones del contrato suscrito entre las partes; hecho que le generó un estado de vulnerabilidad para la suscripción de los contratos de administración de fondos colectivos.

SANCIÓN: 1 UIT

Lima, 18 de noviembre de 2020

M-SPC-13/1B

1/28

Firma Digital
Indecopi
mado digitalmente por
PINOZA ESPINOZA Juan
sandro FAU 20133840533 soft
tivo: Doy V B
cha: 20.11.2020 20:20:55 -05:00



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPÍ

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

RESOLUCIÓN 2131-2020/SPC-INDECOPÍ

EXPEDIENTE 1550-2019/CC1

ANTECEDENTES

1. Mediante escrito de fecha 4 de noviembre de 2019, la señora [REDACTED] interpuso una denuncia en contra de Autoplan Empresa Administradora de Fondos Colectivos S.A.¹ (en adelante, Autoplan) por presunta infracción de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), en atención a los siguientes hechos:
 - (i) En julio de 2019, acudió al local de Autoplan ubicado en el Centro Comercial Real Plaza de Huancayo, siendo atendida por una representante de ventas, la señora [REDACTED] quien desde el 20 de julio de 2019 le ofreció acceder al sistema de administración de fondos colectivos, dada su intención de adquirir un vehículo;
 - (ii) la representante de Autoplan le indicó que la forma de trabajo consistía en que se incorpore a los denominados grupos y cuando fuera admitido su ingreso, luego de depositar el 10% del valor del vehículo de su elección, este le sería entregado en el plazo de treinta (30) días;
 - (iii) dado que deseaba adquirir una camioneta valorizada en US\$ 40 000,00, el 26 de julio 2019 suscribió dos (2) contratos de administración de fondos colectivos;
 - (iv) tras efectuar el pago total de US\$ 4 266,66, esperó los treinta (30) días indicados; sin embargo, el vehículo no le fue entregado pese a que estuvo consultando a la señora [REDACTED] por WhatsApp, por lo que se apersonó a una agencia de Autoplan, tomando conocimiento que le había dado información errónea, pues los vehículos se adquirirían a través de sorteos mensuales;
 - (v) revisó los dos (2) contratos de administración de fondos colectivos suscritos y se percató que los términos y condiciones estipulados en ellos eran distintos a la información brindada por el personal de ventas que la atendió; y,
 - (vi) solicitó la devolución de los pagos efectuados (US\$ 4 266,66).
2. Por Resolución 1 del 12 de noviembre de 2019, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1 (en adelante, la Secretaría Técnica de la Comisión) admitió a trámite la denuncia interpuesta en contra de Autoplan, por la presunta infracción de los artículos 1° .1 literal b), 2° .1, 2° .2 y 3° del Código.
3. El 27 de febrero de 2020, Autoplan presentó sus descargos negando la imputación realizada, afirmando que la denunciante tenía conocimiento de las

¹ RUC 20563405563. Domicilio fiscal: avenida Manuel Olguín 335, interior 805, urbanización Monterrico Chico (Oficina 805), Lima - Lima - Santiago de Surco.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros



LO TARIADO
000154

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

RESOLUCIÓN 2131-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1550-2019/CC1

000154

modalidades de adjudicación conforme los documentos suscritos. Asimismo, solicitó la tacha de los medios probatorios presentados por la señora [REDACTED], específicamente las conversaciones de WhatsApp y grabaciones adjuntadas a su denuncia, por no ser pertinentes al caso.

4. El 3 de julio de 2020, la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1 (en adelante, la Comisión) emitió la Resolución 837-2020/CC1, decidiendo lo siguiente:
 - (i) Declaró infundada la denuncia interpuesta contra Autoplan por presunta infracción de los artículos 1°.1 literal b), 2° .1, 2° .2 y 3° del Código, al considerar que no se acreditó que la proveedora denunciada brindó información errónea a la denunciante sobre el sistema de administración de fondos colectivos al ingresar, al ofrecerle la entrega del vehículo de su elección en el plazo de treinta (30) días, tras efectuar el pago de una inicial ascendente al 10% del valor de este; y,
 - (ii) denegó las medidas correctivas solicitadas por la señora [REDACTED].

5. El 22 de julio de 2020, la señora [REDACTED] interpuso recurso de apelación contra la Resolución 837-2020/CC1, manifestando lo siguiente:
 - (i) Hubo un error al evaluar los medios probatorios que presentó, puesto que las conversaciones de WhatsApp y el video (Sic) -posterior a la fecha de cuando se ofreció el producto- no fueron valorados de forma conjunta, sino de forma individual;
 - (ii) debía considerarse que, al momento de contratar productos o servicios un consumidor no tenía una cámara de grabación para registrar alguna infracción;
 - (iii) en el fundamento 24 de la apelada se indicaba que el video no acreditaba la infracción pues no pertenecía a su relación de consumo; empero, el fin del medio probatorio era acreditar que, al momento de ofrecer sus productos financieros, los colaboradores de Autoplan no la presentaban como una empresa de fondos colectivos (y en consecuencia que los miembros adquirirían mensualmente un vehículo conforme sus pagos); sino como una entidad que financiaba a las personas para que adquieran vehículos;
 - (iv) anexó información suficiente como la captura de la página web de la denunciada y una consulta sobre titularidad del número de celular (obtenida de la página web de Bitel), para acreditar que el número que se mostraba en las conversaciones de WhatsApp pertenecía a la señora Ames, y que esta era trabajadora de Autoplan, conforme aparecía en la página web de esta empresa;
 - (v) en las conversaciones de WhatsApp aparecían las fechas en las que se realizaron; además, con esto acreditaba que dicha colaboradora

 Firma Digital

Firmado digitalmente por
ESPINOZA ESPINOZA Juan
Alejandro FAU 20133840533 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 20.11.2020 20:21:26 -05:00



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPÍ

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

RESOLUCIÓN 2131-2020/SPC-INDECOPÍ

EXPEDIENTE 1550-2019/CC1

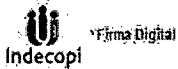
aseguraba la entrega del vehículo en el plazo de un mes, y que usaba el término "financiar", sin especificar que se entrara a un sorteo para que se entregue un vehículo a los miembros del fondo colectivo;

- (vi) considerando las pruebas señaladas, se concluía que Autoplan no ofrecía sus productos como si fuera una empresa de fondos colectivos, sino como una entidad que financiaba la compra de automóviles y que se debían realizar pagos mensuales, asemejándose a un crédito vehicular;
- y,
- (vii) debía tenerse en cuenta como una máxima de experiencia que los consumidores en ningún momento leían los contratos firmados.

ANÁLISIS

Cuestión previa: sobre la nulidad parcial de las Resoluciones 1 y 837-2020/CC1

6. El artículo 10° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG), establece que uno de los vicios del acto administrativo que causa su nulidad de pleno de derecho es la omisión o defecto de sus requisitos de validez², entre los cuales se encuentra el que se respete el procedimiento regular previsto para su generación³, esto es, que se respete el principio del debido procedimiento, que garantiza el derecho de los administrados a exponer sus argumentos, a ofrecer y producir pruebas y a obtener una decisión motivada y fundada en derecho⁴.



Firmado digitalmente por:
ESPINOZA ESPINOZA Juan
Alejandro FAU 20133840533 son
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 20.11.2020 20:21:37 -05:00

² **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 10°.** - Causales de nulidad. Son vicios del acto administrativo, que causan su nulidad de pleno derecho, los siguientes:

1. La contravención a la Constitución, a las leyes o a las normas reglamentarias.
2. El defecto o la omisión de alguno de sus requisitos de validez, salvo que se presente alguno de los supuestos de conservación del acto a que se refiere el Artículo 14.
3. Los actos expresos o los que resulten como consecuencia de la aprobación automática o por silencio administrativo positivo, por los que se adquiere facultades, o derechos, cuando son contrarios al ordenamiento jurídico, o cuando no se cumplen con los requisitos, documentación o trámites esenciales para su adquisición.
4. Los actos administrativos que sean constitutivos de infracción penal, o que se dicten como consecuencia de la misma.

³ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 3°.** - Requisitos de validez de los actos administrativos. Son requisitos de validez de los actos administrativos: (...)

5. **Procedimiento regular.** Antes de su emisión, el acto debe ser conformado mediante el cumplimiento del procedimiento administrativo previsto para su generación.

⁴ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo IV.** - Principios del procedimiento administrativo.

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

- 1.2. **Principio del debido procedimiento.** Los administrados gozan de los derechos y garantías implícitos al debido procedimiento administrativo. Tales derechos y garantías comprenden, de modo enunciativo mas no limitativo, los derechos a ser notificados; a acceder al expediente; a refutar los cargos imputados; a exponer argumentos y a presentar alegatos complementarios; a ofrecer y a producir pruebas; a solicitar el uso de la palabra, cuando



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI



LO TARIADO 000158

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

RESOLUCIÓN 2131-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1550-2019/CC1

000155

7. En esa línea, el numeral 3 del artículo 254° de la norma en mención, dispone que, para el ejercicio de la potestad sancionadora, se debe cumplir con notificar a los administrados los hechos imputados a título de cargo, la calificación de las infracciones que tales hechos constituirían, la expresión de las sanciones que, de ser el caso, se podrían imponer, la autoridad competente para imponer la sanción y la norma que atribuye tal competencia⁵. Por su parte, el artículo 156° de dicho cuerpo legal dispone que, la tipificación corresponde a la autoridad que conoce de la denuncia⁶.
8. Ahora bien, mediante Resolución 1 del 12 de noviembre de 2019, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1 (en adelante, la Secretaría Técnica de la Comisión) imputó contra Autoplan la presunta infracción de los artículos 1°.1 literal b), 2°.1, 2°.2 y 3° del Código, por la conducta referida a que dicha proveedora habría brindado, a través de su personal, información errónea a la denunciante sobre el sistema de administración de fondos colectivos, al indicarle que el vehículo sería entregado en el plazo de treinta (30) días luego de realizado el pago inicial ascendente al 10% del valor de este, cuando en realidad las adjudicaciones se efectuaban por sorteos.
9. Asimismo, mediante Resolución 837-2020/CC1, la Comisión analizó la conducta antes indicada como una presunta infracción del deber de información, motivo por el cual, resolvió entre otras cosas, lo siguiente:

"(...)

PRIMERO: declarar infundada la denuncia presentada por la señora [REDACTED] contra Autoplan EAFC S.A. por la presunta infracción al literal b) del numeral 1.1 del artículo 1°, los numerales 2.1 y 2.2 del artículo 2° y

corresponda; a obtener una decisión motivada, fundada en derecho, emitida por autoridad competente, y en un plazo razonable; y, a impugnar las decisiones que los afecten.

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

⁵ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 254°. - Caracteres del procedimiento sancionador.**

254.1 Para el ejercicio de la potestad sancionadora se requiere obligatoriamente haber seguido el procedimiento legal o reglamentariamente establecido caracterizado por:

(...)

3. Notificar a los administrados los hechos que se le imputen a título de cargo, la calificación de las infracciones que tales hechos pueden constituir y la expresión de las sanciones que, en su caso, se le pudiera imponer, así como la autoridad competente para imponer la sanción y la norma que atribuya tal competencia.

⁶ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 156°. - Impulso del procedimiento.** La autoridad competente, aun sin pedido de parte, debe promover toda actuación que fuese necesaria para su tramitación, superar cualquier obstáculo que se oponga a regular tramitación del procedimiento; determinar la norma aplicable al caso aun cuando no haya sido invocada o fuere errónea la cita legal; así como evitar el entorpecimiento o demora a causa de diligencias innecesarias o meramente formales, adoptando las medidas oportunas para eliminar cualquier irregularidad producida.

 Firma Digital
Indecopi
Firmado digitalmente por
ESPINOZA ESPINOZA Juan
Alejandro FAU 20133840533 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 20.11.2020 20:21:50 -05:00



el artículo 3° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no ha quedado acreditado que el proveedor denunciado brindó a la denunciante información errónea sobre el sistema de administración de fondos colectivos a ingresar, al ofrecerle la entrega del vehículo de su elección en el plazo de treinta (30) días, tras efectuar el pago de una inicial ascendente al 10% del valor de dicho bien. (...)” [Sic]

10. Respecto del análisis efectuado por la primera instancia, cabe indicar que los artículos 1°.1 literal b) y 2°, disponen el derecho que asiste a los consumidores de acceder de manera oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como para efectuar un consumo adecuado de los productos o servicios. Asimismo, el artículo 3° del Código, dispone la prohibición de los proveedores, de brindar información que induzca a error al consumidor, respecto de los productos ofrecidos.
11. Por otro lado, el artículo 58°.1 del Código contempla el derecho de todo consumidor a la protección contra los métodos comerciales agresivos o engañosos, que implica que los proveedores no pueden llevar a cabo prácticas que mermen de forma significativa la libertad de elección del consumidor a través de figuras como el acoso, la coacción, la influencia indebida o el dolo. Por ello, establece en su inciso b) que están prohibidas todas aquellas prácticas comerciales que importen el cambio de la información originalmente proporcionada al consumidor al momento de celebrarse la contratación, sin el consentimiento expreso e informado del consumidor⁷.
12. Considerando lo expuesto, la Sala discrepa de la tipificación realizada por la primera instancia, en la medida que el hecho denunciado en el presente extremo se configuraba como una presunta infracción del artículo 58°.1 literal b) del Código, pues se verifica que el proveedor denunciado habría empleado métodos comerciales engañosos mermando la libertad de elección de la consumidora.
13. En ese sentido, corresponde declarar la nulidad parcial de la resolución de imputación de cargos y de la resolución recurrida por vulneración del Principio de Especialidad, en el extremo que imputó y se pronunció, respectivamente, sobre el hecho denunciado como una presunta infracción de los artículos 1°.1 literal b), 2°.1, 2°.2 y 3° del Código, pese a que debió ser analizado en el marco

⁷ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 58°.- Métodos comerciales agresivos o engañosos.**

58.1 El derecho de todo consumidor a la protección contra los métodos comerciales agresivos o engañosos implica que los proveedores no pueden llevar a cabo prácticas que mermen de forma significativa la libertad de elección del consumidor a través de figuras como el acoso, la coacción, la influencia indebida o el dolo.

(...)

b) El cambio de la información originalmente proporcionada al consumidor al momento de celebrarse la contratación, sin el consentimiento expreso e informado del consumidor.



Firma Digital

Firmado digitalmente por
ESPINOZA ESPINOZA Juan
Alejandro FAU 20133840533 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 20.11.2020 20:22:02 -05:00



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI



000159

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

RESOLUCIÓN 2131-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1550-2019/CC1

000156

del artículo 58°.1 literal b) del referido cuerpo normativo.

14. Sin perjuicio de lo señalado precedentemente, en aplicación del artículo 227° del TUO de la LPAG⁸ y del Principio de Eficacia establecido en el numeral 1.10 del artículo IV de la referida norma⁹, teniendo en cuenta que a lo largo del procedimiento la denunciada ha tenido la oportunidad de ejercer válidamente su derecho de defensa respecto a la conducta citada previamente -en tanto esta continúa siendo la misma, variando únicamente el tipo infractor-, así como que obran en el expediente elementos suficientes para emitir un pronunciamiento al respecto, corresponde a esta Sala pronunciarse en vía de integración sobre la misma, considerando que esta constituye una presunta infracción del artículo 58°.1 literal b) del Código¹⁰.

Sobre los métodos comerciales engañosos o agresivos

15. Ahora bien, tal como se ha señalado en el apartado precedente, el artículo 58°.1 del Código contempla el derecho de todo consumidor a la protección contra los métodos comerciales agresivos o engañosos, que implica que los proveedores no pueden llevar a cabo prácticas que mermen de forma significativa la libertad de elección del consumidor a través de figuras como el acoso, la coacción, la influencia indebida o el dolo.
16. Respecto del dolo, el artículo 210° del Código Civil prescribe lo siguiente:

“El dolo es causa de anulación del acto jurídico cuando el engaño usado por una de las partes haya sido tal que sin él la otra parte no hubiera celebrado el acto.

 Firma Digital
Indecopi

Firmado digitalmente por
ESPINOZA ESPINOZA Juan
Alejandro FAU 20133840533 soft
Motive "B"
Fecha 2020 20:22:17 -05:00

⁸ TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 227°. - Resolución.

(...)

227.2 Constatada la existencia de una causal de nulidad, la autoridad, además de la declaración de nulidad, resolverá sobre el fondo del asunto, de contarse con los elementos suficientes para ello. Cuando no sea posible pronunciarse sobre el fondo del asunto, se dispondrá la reposición del procedimiento al momento en que el vicio se produjo.

⁹ TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo.

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

(...)

1.10. Principio de eficacia. - Los sujetos del procedimiento administrativo deben hacer prevalecer el cumplimiento de la finalidad del acto procedimental, sobre aquellos formalismos cuya realización no incida en su validez, no determinen aspectos importantes en la decisión final, no disminuyan las garantías del procedimiento, ni causen indefensión a los administrados.

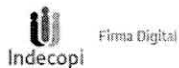
En todos los supuestos de aplicación de este principio, la finalidad del acto que se privilegie sobre las formalidades no esenciales deberá ajustarse al marco normativo aplicable y su validez será una garantía de la finalidad pública que se busca satisfacer con la aplicación de este principio.

¹⁰ Considerando, en lo que sea pertinente, los argumentos expuestos por la apelante.



Cuando el engaño sea empleado por un tercero, el acto es anulable si fue conocido por la parte que obtuvo beneficio de él."

17. Siendo así, válidamente se define al dolo como "cualquier forma de engaño que altera la voluntad"¹¹ de la contraparte.
18. Ahora bien, el literal b) del artículo 58º.1 señala que están prohibidas todas aquellas prácticas comerciales que importen el cambio de la información originalmente proporcionada al consumidor al momento de celebrarse la contratación, sin el consentimiento expreso e informado del consumidor.
19. Por su parte, el artículo 104º del Código¹² establece que el proveedor es administrativamente responsable por la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en dicha norma, sobre un producto o servicio determinado; y que, es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure una ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado.
20. En su escrito de denuncia, la señora ██████ señaló que la señora ██████ promotora de ventas de Autoplan, le brindó información errónea; al asegurarle que luego de aprobarse su admisión a uno de los grupos, y realizando un pago inicial del 10% del valor del vehículo de su elección, este le sería entregado en el plazo de treinta (30) días. Sin embargo, tras efectuar el pago total de US\$ 4 266,66, una vez transcurrido dicho plazo y ante la evasiva de la citada vendedora, acudió a una agencia de Autoplan, donde le informaron que el ofrecimiento no era cierto, pues los vehículos se adquirirían a través de sorteos mensuales; lo cual también estaba consignado en los contratos de administración de fondos colectivos suscritos.
21. En su defensa, Autoplan negó la imputación realizada, afirmando que la denunciante tenía conocimiento de las modalidades de adjudicación conforme los documentos suscritos. Asimismo, solicitó la tacha de los medios probatorios presentados por la señora ██████ específicamente las conversaciones de WhatsApp y grabaciones adjuntadas a su denuncia, por no



Firma Digital

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

Firmado digitalmente por
ESPINOZA ESPINOZA Juan
Alejandro FAU 20133840533 soft
Motivo: Doy Vº Bº
Fecha: 20.11.2020 20:22:30 -05:00

¹¹ Massimo BIANCA, Diritto Civile, 3, Il contratto, Giuffrè, Milano, 1987, 624.

¹² LEY 29571. CODIGO DE PROTECCION Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 104º.- 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.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI



LO TACHADO
000150

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

RESOLUCIÓN 2131-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1550-2019/CG1
00157

ser pertinentes al caso.

22. Sobre el particular, cabe destacar que la tacha es el instrumento procesal por el cual se cuestiona a los testigos, documentos y pruebas atípicas. Dicha cuestión probatoria tiene por finalidad restar validez a las declaraciones testimoniales, o restar eficacia probatoria a los documentos y/o pruebas atípicas. Así, la tacha documentaria busca que el documento no sea tenido en cuenta para probar la materia controvertida, ello se desprende de los artículos 242° y 243° del Código Procesal Civil¹³. En tal sentido, las causales por las cuales se puede tachar un documento son: a) falsedad, y b) la ausencia de una formalidad esencial que para el documento la ley prescribe bajo sanción de nulidad.
23. Ahora bien, en tanto los documentos cuestionados (conversaciones por *WhatsApp* y una -1- grabación de audio) no son sometidos a formalidades que la ley prescribe para su validez, corresponde a quien lo cuestiona, determinar su falsedad. A modo de ejemplo, si se demuestra que la otra parte presenta como prueba un documento en el que: a) se ha fingido la letra, firma o rúbrica del otorgante; b) aparecen personas que no intervinieron en el acto; c) se atribuyen declaraciones o manifestaciones distintas a las realizadas; d) se falta a la verdad en la narración de los hechos; o, e) se alteran las fechas verdaderas; el documento podrá ser tachado bajo la causal de falsedad. Sin embargo, *Autoplan* más allá de cuestionar dichos medios de prueba (basándose en su presunta impertinencia por no pertenecer al caso de la señora [REDACTED]), no ha desplegado acción probatoria para acreditar la falsedad de estos, por tanto, no resultará posible acoger la tacha formulada por la proveedora.
24. De manera preliminar al análisis de fondo, corresponde señalar que, en lo concerniente al ámbito específico de los procedimientos por infracción de las normas de protección al consumidor, los indicios resultan ser una herramienta particularmente importante; puesto que los proveedores suelen tener más y mejor posibilidad de generar medios probatorios que el consumidor; originándose algunas veces dificultad en la atribución de responsabilidades por los hechos denunciados, debido a la falta de pruebas directas para acreditar las alegaciones efectuadas por las partes.

¹³

CÓDIGO PROCESAL CIVIL

Artículo 242.- Ineficacia por falsedad de documento. - Si se declara fundada la tacha de un documento por haberse probado su falsedad, no tendrá eficacia probatoria. Si en proceso penal se establece la falsedad de un documento, éste carece de eficacia probatoria en cualquier proceso civil.

Artículo 243.- Ineficacia por nulidad de documento. - Cuando en un documento resulte manifiesta la ausencia de una formalidad esencial que la ley prescribe bajo sanción de nulidad, aquel carece de eficacia probatoria. Esta declaración de ineficacia podrá ser de oficio o como consecuencia de una tacha fundada.

M-SPC-13/1B

9/28



Firmado digitalmente por
ESPINOZA ESPINOZA Juan
Alejandro FAU 20133840533 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 20.11.2020 20:22:41 -05:00



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 2131-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1550-2019/CC1

25. En este orden de ideas, la comprobación de la existencia de infracciones a las normas de protección al consumidor puede producirse sobre la base de pruebas circunstanciales e indicios contingentes, que deben ser apreciados en conjunto por el juzgador para poder extraer presunciones que lo lleven a formar una convicción respecto de los hechos investigados. Así, por ejemplo, puede darse el caso que un indicio, apreciado de manera aislada, no convenza al juzgador, pero que este, apreciado al lado de otros indicios, lo lleven a formarse una auténtica convicción.
26. Cabe indicar que el indicio es un hecho que se acredita por cualquiera de los medios probatorios que la ley autoriza a la administración a utilizar (un documento, una declaración, etc.). Probada la existencia del indicio (o hecho indicador), la autoridad encargada de resolver podrá utilizar el razonamiento lógico para derivar del indicio o de un conjunto de ellos la certeza de la ocurrencia de lo que es objeto del procedimiento (esto es, el hecho indicado). Negar la utilización de estos sucedáneos es negarle a la autoridad administrativa la posibilidad de efectuar un razonamiento lógico, posibilidad que está claramente admitida en el artículo 39° del Código citado precedentemente, el mismo que se alinea con el señalado en el Código Procesal Civil, de aplicación supletoria a los procedimientos administrativos en materia de protección al consumidor.
27. Antes de analizar el fondo de la controversia, este Colegiado estima pertinente precisar (muy al margen de que el porcentaje de inicial y el plazo de entrega ofrecido por la denunciada -indicado por la denunciante- coincida exactamente o no con lo verificado en los medios probatorios) que el hecho materia de denuncia se encuentra referido específicamente a que la proveedora aplicó un método comercial engañoso al ofrecer, a través de su personal, una condición distinta a la que finalmente se consignó en el contrato de fondos colectivos; es decir, indicar que la cancelación de una inicial -en general- conducía a la entrega del vehículo escogido en una fecha determinada.
28. En ese sentido, a fin de analizar la responsabilidad de Autoplan será necesario verificar si en efecto, la denunciada efectuó un ofrecimiento falso que alteró la voluntad del consumidor y lo determinó a contratar, mermando de forma significativa su libertad de elección.
29. Asimismo, conviene precisar que no es materia controvertida en el presente procedimiento (pues ninguna de las partes lo ha cuestionado) que, el 26 de julio de 2019, la señora [REDACTED] solicitó su ingreso al sistema de fondos colectivos de la denunciada, para lo cual suscribió dos (2) contratos de administración de fondos colectivos y abonó la suma de US\$ 4 266,66.

 Firma Digital
Indecopi

Firmado digitalmente por
ESPINOZA ESPINOZA Juan
Alejandro FAU 20133840533 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 20.11.2020 20:22:55 -05:00



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros



LO 0001610
NOV 15 2020

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

RESOLUCIÓN 2131-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1550-2019/CC1

00158

30. Bajo las premisas anteriormente expuestas, en esta Sala procederá -en vía de integración- a efectuar una evaluación integral de los medios probatorios que obran en el expediente, a efectos de determinar si existe responsabilidad de Autoplan en el presente caso. Ello, considerando que el hecho controvertido está referido a la información brindada a la consumidora de manera previa a la suscripción del contrato de administración de fondos colectivos, por parte del personal de ventas de Autoplan.
31. En su recurso de apelación, la señora [REDACTED] señaló que con las pruebas presentadas se concluía que Autoplan no ofrecía sus productos como si fuera una empresa de fondos colectivos, sino como una entidad que financiaba la compra de automóviles y que se debían realizar pagos mensuales, asemejándose a un crédito vehicular.
32. Así, para acreditar el hecho denunciado, la señora [REDACTED] presentó los siguientes medios probatorios: a) Proforma del programa Autoplan, que según la denunciante acreditaba el ofrecimiento realizado por la señora [REDACTED]; b) copia de las solicitudes de ingreso al Programa Autoplan – 002 de fecha 26 de julio de 2019, con las cuales pretendía acreditar el pago de los depósitos iniciales de US\$ 400,00 y US\$ 393,00¹⁵; c) copias de los vouchers de depósito a la cuenta de la denunciada por US\$ 3 474,32¹⁶; d) original del Contrato de Administración de Fondos Colectivos – Modalidad de Certificado de compra del Programa Autoplan – 002¹⁷; e) audio de grabación y proforma de fecha 21 de octubre de 2019, donde se registraría la forma de operar de los colaboradores de Autoplan, en un caso diferente al suyo pero que registraría el mismo ofrecimiento¹⁸; f) impresión de las capturas de conversaciones por WhatsApp que habría mantenido la señora [REDACTED] con la denunciante¹⁹; g) consulta de titularidad de líneas telefónicas con el número de Documento Nacional de Identidad (en adelante, DNI) de la señora [REDACTED] en la página web de Bitel²⁰; y, h) consulta de la página web de Autoplan, donde la señora [REDACTED] aparecería como su trabajadora²¹.
33. De la revisión de los documentos señalados, se aprecia que los señalados en

Firma Digital
Indecopi

Firmado digitalmente por
ESPINOZA ESPINOZA Juan
Alejandro FAU 20133840533 soft
Móvil: Doy V° B°
Fecha: 20.11.2020 20:23:07 -05:00

- ¹⁴ Foja 12 del expediente.
- ¹⁵ Fojas 13 y 14 del expediente.
- ¹⁶ Fojas 15 a 18 del expediente.
- ¹⁷ Fojas 19 a 33 del expediente.
- ¹⁸ Fojas 34 (Disco Compacto) y 35 del expediente, respectivamente.
- ¹⁹ Fojas 36 a 44 del expediente.
- ²⁰ Foja 45 del expediente.
- ²¹ Foja 46 del expediente.

M-SPC-13/1B

11/28



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros




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

RESOLUCIÓN 2131-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1550-2019/CC1

los puntos b), c) y d) no son idóneos para acreditar el ofrecimiento alegado; más sí para evidenciar la contratación del servicio de administración de fondos colectivos.

34. En cuanto a los mencionados en el punto e), de la revisión del audio de grabación se advierte un ofrecimiento similar al del caso de autos; esto es, que el personal entrevistado aducía que, dentro de su sistema existía una forma de financiamiento donde, con el pago de una inicial -del 40% o 50%- se podía programar la entrega de un vehículo en treinta (30) días hábiles. Asimismo, datos similares se encuentran consignados en la segunda Proforma, pues existe una sección donde se anotó lo siguiente: "inicial. 50% (30d.H)"; siendo relevante mencionar que los medios probatorios antes detallados no fueron cuestionados por Autoplan, quien mucho menos desconoció que su personal estuviera involucrado en dichos registros.
35. Sin embargo, aunque los datos antes indicados podrían constituir un indicio de la conducta denunciada (si se tomaran como la demostración de una práctica comercial de Autoplan), debe tenerse presente que los medios probatorios citados previamente corresponden a una situación ajena a la de la señora Santos; atendiendo a su fecha (21 de octubre de 2019, conforme lo precisó la denunciante) y las personas intervinientes (el señor [REDACTED] -abogado que firma la denuncia- y por parte de Autoplan, la señora que se identifica como [REDACTED] en el audio y la Proforma), por lo que no son suficientes para acreditar el hecho denunciado.
36. Respecto de los señalados en los puntos a), f), g) y h), se observa que ellos sí serían pertinentes para acreditar el hecho controvertido -es decir, el ofrecimiento efectuado por el personal de Autoplan-; por lo que serán evaluados con mayor detalle en los siguientes párrafos.
37. La primera proforma del programa Autoplan -que, por cierto, no ha sido desconocida por esta proveedora- consigna diversas cantidades, porcentajes y sumas en dólares, además de mencionar los "requisitos" que se exigirían para ingresar al programa; sin embargo, ninguno de ellos permite evidenciar el ofrecimiento alegado por la denunciante.
38. Por otro lado, previa a la valoración de las conversaciones por WhatsApp que habría mantenido la señora [REDACTED] con la denunciante, es necesario comprobar si la interlocutora de la señora [REDACTED] era personal de la denunciada; dado que, de no comprobarse ello, este medio probatorio no sería idóneo para probar lo denunciado.
39. Al respecto, se tiene que:

 Firma Digital
Indecopi

Firmado digitalmente por
ESPINOZA ESPINOZA Juan
Alejandro FAU 20133840533 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 20.11.2020 20:23:20 -05:00



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI



LO TAJADO
NO VALE
000162

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

RESOLUCIÓN 2131-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1550-2019/CC1

00159

- (i) En la primera proforma del programa Autoplan (documento que, como se ha mencionado, no ha sido desconocido por esta proveedora), se advierte de manera tenue los datos de la ejecutiva de ventas " [REDACTED] y su número telefónico [REDACTED];
- (ii) de la imagen correspondiente a una sección de la página web de Autoplan (*autoplan.pe/site/about*), documento no cuestionado por la denunciada, se aprecia que la señora [REDACTED] aparece allí mencionada, e incluso se detalla su número de DNI; lo cual, sumado al dato anterior, ratifica que esta persona era trabajadora de la denunciada;
- (iii) de la impresión de la búsqueda en el Directorio digital de abonados de Bitel (*bitel.com.pe/asistencia/consulta-linea*), se desprende que la señora [REDACTED] (cuyo DNI fue introducido para efectuar la búsqueda) era la titular del número telefónico [REDACTED]; lo cual, como puede verse, corroboraría la vinculación de la señora [REDACTED] y el número telefónico [REDACTED]; y,
- (iv) en la parte superior de las conversaciones de WhatsApp aparece el número "+51 [REDACTED]"; siendo que, la cifra "+51" representa el código indicativo del país (Perú), por lo que se evidencia que el resto del número (921 905 wzz) coincide con el detallado en la primera proforma del programa Autoplan.

Firma Digital
Indecopi

Firmado digitalmente por
ESPINOZA ESPINOZA Juan
Alejandro FAU 20133840533 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 20.11.2020 20:23:32 -05:00

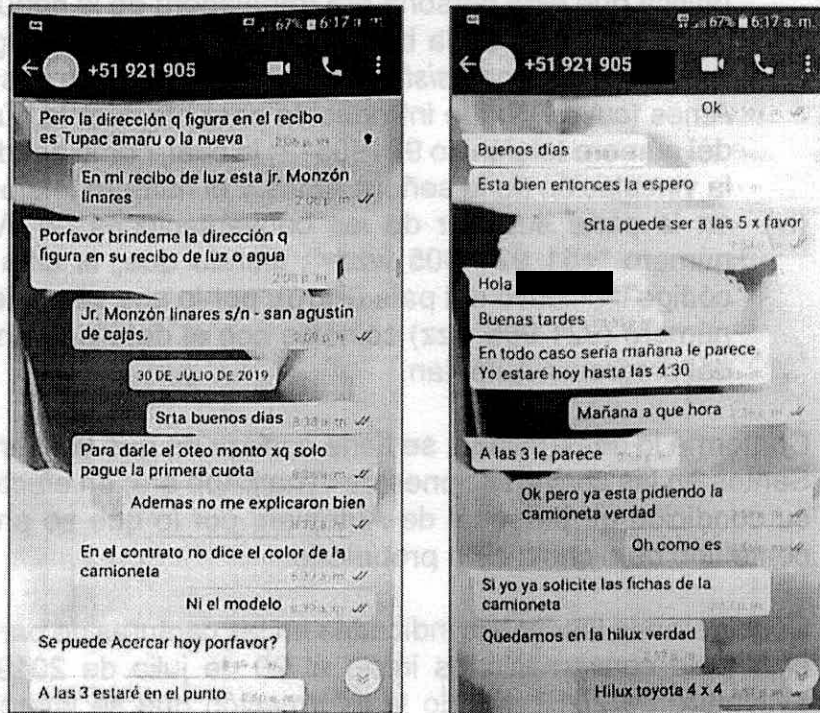
- 40. Conforme lo desarrollado, se tiene certeza de que la interlocutora de la señora Santos en las conversaciones de WhatsApp era, en efecto, la señora [REDACTED] en su condición de personal de Autoplan; por lo que se procederá a evaluar el contenido de dicho medio probatorio.
- 41. Considerando las fechas indicadas en las capturas de pantalla, se observa que el hilo de conversaciones inició el 20 de julio de 2019 y terminó el 30 de setiembre de 2019; siendo la información que se intercambiaba durante dicho periodo, la siguiente:
 - (i) Del 20 al 23 de julio, se conversó sobre el "financiamiento" que brindaría Autoplan, la "tasa de interés" y las características de algunos vehículos; además, se aprecia que la señora [REDACTED] incitó a la consumidora para que contratara con la empresa, bajo la frase "*Mas bien entremos ya de una vez para q agilices tus documentos*" (Sic);
 - (ii) el 26 de julio se coordinó la visita de la señora [REDACTED] al local de Autoplan y la remisión de documentos para efectos del contrato;
 - (iii) el 30 de julio, la señora [REDACTED] preguntó sobre el pago de un monto, y expuso que el contrato "*no dice el color de la camioneta. Ni el modelo*"; a

²² A fin de proteger este dato personal, se reemplazaron las tres últimas cifras con letras que representan los números del teléfono celular.

²³ Se reitera que, a fin de proteger este dato personal, se reemplazaron las tres últimas cifras con letras que representan los números del teléfono celular.



lo cual la asesora solicita a la consumidora que se acerque a conversar (se entiende presencialmente) a las tres (3) de la tarde. Posteriormente, la denunciante señala que no podrá acudir a la hora acordada, consultando si la señora [REDACTED] ya estaba pidiendo la camioneta; siendo la respuesta de dicho personal afirmativa, en los siguientes términos: "Si yo ya solicite las fichas de la camioneta" (Sic), conforme se aprecia de las siguientes imágenes:



Firma Digital
Indecopi
Firmado digitalmente por
ESPINOZA ESPINOZA Juan
Alejandro FAU 20133840533 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 20.11.2020 20:23:46 -05:00

- (iv) del 2 al 7 de agosto, se conversó sobre el costo de la camioneta, la evaluación para el ingreso de la hermana de la denunciante al sistema, la entrega de un recibo de servicios y del DNI de la señora [REDACTED], además de la pregunta que esta realizó sobre las fotos de sus últimos pagos; lo cual no guarda mayor relevancia para el análisis del caso concreto;
- (v) del 15 al 19 de agosto, se mencionó la existencia de inconvenientes y documentos que estaban "subiendo", requiriéndose nuevamente -por parte de la señora [REDACTED] la entrega del DNI de la cliente. Además, ante la pregunta de esta sobre la entrega del vehículo "a fines", se observa que la asesora de Autoplan omite responder;



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI



LO TARIADO 000163

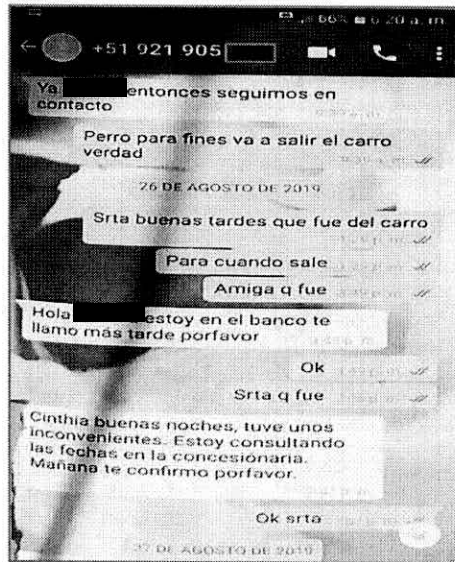
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2131-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1550-2019/CC1

00160

- (vi) el 26 de agosto se volvió a consultar "cuando sale" el vehículo, a lo cual la señora [REDACTED] responde que estaba "consultando las fechas en la concesionaria", conforme se aprecia en la siguiente imagen:



- (vii) el 2 de setiembre, ante las consultas de la señora [REDACTED] sobre el vehículo y el trámite de su placa, en función a la entrega de su DNI, la señora [REDACTED] respondió "Será una semana Más [REDACTED]" (Sic), tal como puede verse en la siguiente imagen:

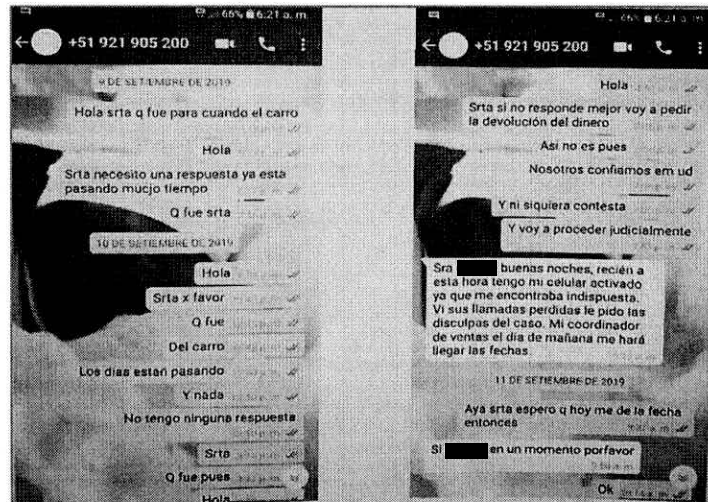


 Firma Digital
 INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
 Firmado digitalmente por
 ESPINOZA ESPINOZA Juan
 Alejandro FAU 20133840533 soft
 Motivo: Doy V° B°
 Fecha: 20.11.2020 20:23:58 -05:00

- (viii) entre el 3 y 9 de setiembre, la señora [REDACTED] envió fotografías de su DNI a la asesora de Autoplan, consultando nuevamente por la entrega del vehículo, sin respuesta por parte de la asesora;



- (ix) el 10 de setiembre, ante la insistencia de la denunciante sobre la entrega del carro, la señora [REDACTED] señaló que su coordinador de ventas le haría llegar las fechas al día siguiente; asimismo, el 11 de setiembre, la asesora de Autoplan confirmó a la señora [REDACTED] que le daría la fecha “*en un momento*” (ver imagen siguiente); y,



- (x) después de las 9:58 horas del 11 de setiembre, la señora [REDACTED] no volvió a manifestar a la denunciante algún detalle sobre la entrega del vehículo, siendo que los mensajes enviados por esta última el 30 de setiembre de 2019 no fueron respondidos.

42. Ahora bien, en un escenario donde el personal del proveedor fuera consciente de que no podía ofrecer la entrega del vehículo en un plazo específico, hubiera precisado a la consumidora que ello no procedía, pues las estipulaciones contractuales no lo permitían; o, en todo caso, aclararle que los requisitos pertinentes para recibir el bien (es decir, la adjudicación del certificado de compra para la posterior adquisición del automóvil y demás establecidos en el contrato), estaban detallados en los documentos que suscribió el 26 de julio de 2019.
43. Sin embargo, el personal de Autoplan no realizó aclaración alguna ni negó que, dentro de las condiciones que previamente informó a la señora [REDACTED], se encontraba la referida a que le entregaría el vehículo escogido, previo pago de una inicial, en un plazo fijo; pese a que esto es lo que daba a entender la denunciante con las preguntas que formuló por WhatsApp, algunas de las cuales eran lo suficientemente claras como para que su interlocutora entendiera que estaba requiriendo la entrega de la camioneta elegida dentro del plazo que se le habría indicado.
44. Así pues, de las reseñadas conversaciones de WhatsApp se observa que, si bien la asesora de ventas (señora [REDACTED]) no reconoció expresamente haber



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI



LO 0001620
NOVALE

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

RESOLUCIÓN 2131-2020/SPC-INDECOPI

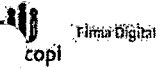
EXPEDIENTE 1550-2019/CC1

00161

prometido la entrega del vehículo en el plazo de treinta (30) días, ni precisó que ello se efectuaría después de pagar una inicial del 10% de su valor; lo cierto es que, ante las interrogantes de la señora [REDACTED] acerca de la entrega del citado bien, la trabajadora se limitó a guardar silencio, e incluso en otros momentos -como los registrados en las imágenes insertadas-, dio a entender que estaba gestionando la entrega de la camioneta; lo cual es un indicio suficiente de que, en efecto, ofreció a la denunciante la entrega del vehículo en un plazo determinado²⁴.

45. En cuanto al pago de una inicial, de los documentos obrantes en el expediente se observa que, la denunciante llegó a depositar en la cuenta de Autoplan la suma de US\$ 4 266,66; la cual representa poco más del 10% del valor total de los certificados de compra a los cuales se buscaba acceder (US\$ 20 000,00 por cada uno de los dos -2- contratos), y que representa un indicio de que, en los hechos, se había solicitado el abono de una suma inicial para acceder a la entrega de un vehículo.
46. En específico, no puede dejar de observarse que, la cuota mensual a abonarse por cada contrato era de US\$ 396,23; y que, al 26 de julio de 2019, fecha de las respectivas Solicitudes de Ingreso al Programa Autoplan – 002, la señora Santos ya había abonado la suma correspondiente a la “Cuota 1”, tal como aparece en dichas solicitudes.
47. Así, incluso descontando el monto correspondiente a la cuota de inscripción (US\$ 944,00 por cada contrato), lo cierto es que la cantidad abonada por la denunciante al 1 de agosto de 2019 (fecha de los dos -2- depósitos de US\$ 1 600,00 y US\$ 1 607,00) excedía el monto que ordinariamente habría pagado un asociado que recién ingresaba (esto es, las cuotas de ingreso y mensual); por lo que, esta situación justifica el indicio señalado en un párrafo anterior (es decir, que se solicitó a la consumidora el abono de una suma inicial para acceder a la entrega de un vehículo).
48. En este punto, cabe recordar que Autoplan manifestó en sus descargos que el contrato de administración de fondos colectivos del 26 de julio de 2019 y los demás documentos entregados, acreditaban que entregó a la consumidora toda la información necesaria acerca de su servicio, de manera previa a la contratación. Asimismo, señaló que la denunciante conocía que ninguno de sus funcionarios podía ofrecer algo distinto a lo señalado en el contrato.
49. Al respecto, en primer lugar cabe indicar que si bien existió información contenida en el contrato y demás documentos que suscribieron ambas partes,

²⁴ A mayor abundamiento, es pertinente recordar que existe un indicio que corrobora este punto; esto es, el expuesto en el precedente párrafo 35 (Proforma y grabación de audio del 21 de octubre de 2019, que exponen una situación similar a la analizada en este caso).



Firmado digitalmente por
ESPINOZA ESPINOZA Juan
Alejandro FAU 20133840533 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 20.11.2020 20:24:28 -05:00



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 2131-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1550-2019/CC1

en los cuales se precisaba que: a) las adjudicaciones se realizaban mediante sorteo y remate, y, b) ningún trabajador podía comprometerse a entregar o adjudicar el certificado de compra en fecha determinada; lo cierto es que, el análisis de la presente resolución versa *-a priori-* en el ofrecimiento realizado en un momento previo a la suscripción del contrato, por lo que si bien la denunciante de manera posterior suscribió los documentos aludidos, ello no enerva la obligación del proveedor de abstenerse de emplear métodos comerciales engañosos como el denunciado en el presente caso.

50. Finalmente, en cuanto a la responsabilidad de Autoplan sobre los actos de la señora [REDACTED] debe recordarse que, en el marco de los procedimientos de protección al consumidor, únicamente puede reconocerse la responsabilidad administrativa respecto de aquellas personas naturales o jurídicas que tienen calidad de proveedores. En efecto, dado el bien jurídico protegido y el marco de aplicación del Código, preliminarmente, debe atenderse a la calificación de proveedor del administrado investigado en un procedimiento.
51. En el presente caso, de una evaluación de los elementos fácticos, esta Sala puede determinar que la calidad de proveedora recae sobre Autoplan, pues, es dicha empresa la que, en el marco de una relación de consumo, contrató con la señora [REDACTED] la prestación del servicio de administración de fondos colectivos. A mayor abundamiento, es Autoplan quien se compromete, de manera directa, a ejecutar un servicio que realiza de manera habitual, a cambio de una contraprestación económica.
52. Bajo ese razonamiento, en el marco de un procedimiento de protección al consumidor, no se puede pretender evaluar la responsabilidad administrativa respecto de un sujeto que no califica como proveedor. En ese sentido, quien debe responder ante el órgano funcional competente sobre la presunta infracción de una disposición del Código deberá ser quien posea la calidad de proveedor, mas no aquellos sujetos que, bajo una relación de dependencia, haya realizado materialmente una conducta, pero que no tengan dicha cualidad en el marco de una relación de consumo²⁵.
53. Esta Sala considera que, según sea el caso, resulta posible aplicar normativa del Código Civil, siempre que el contenido del artículo empleado no sea incompatible con marco normativo de protección al consumidor. Al respecto, el artículo 1981° del Código Civil establece que el que tenga a otro bajo sus órdenes responde por el daño causado por éste último, si ese daño se realizó en el ejercicio del cargo o en cumplimiento del servicio respectivo.

25

CÓDIGO CIVIL. Artículo 1981°. - Aquel que tenga a otro bajo sus órdenes responde por el daño causado por éste último, si ese daño se realizó en el ejercicio del cargo o en cumplimiento del servicio respectivo. El autor directo y el autor indirecto están sujetos a responsabilidad solidaria.



Firma Digital

Firmado digitalmente por
ESPINOZA ESPINOZA Juan
Alejandro FAU 20133840533 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 20.11.2020 20:24:40 -05:00



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPÍ



LO TARIADO
N000165

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

RESOLUCIÓN 2131-2020/SPC-INDECOPÍ

EXPEDIENTE 1550-2019/CC1

000162

54. Para el caso de los procedimientos de protección al consumidor, dicha norma resulta aplicable y compatible, pues, a través del precepto contenido se busca obtener la posibilidad de poder analizar la responsabilidad administrativa de un proveedor respecto de hechos que hayan podido efectuar sus subordinados, quienes no guardan una calificación de proveedor dentro de una relación de consumo.
55. La "responsabilidad vicaria" impide que los proveedores puedan oponer o excusarse del actuar de sus subordinados o contratados como un eximente de responsabilidad frente a los consumidores, considerando que no puede trasladarse a estos últimos las externalidades negativas generadas por una incorrecta elección del personal contratado o por la falta de control en el desarrollo de sus actividades. En efecto, el sistema de protección al consumidor no hace distinción alguna dentro de la estructura organizacional que recubre la actividad del proveedor.
56. Al respecto, corresponde mencionar que esta Sala ya ha indicado en anteriores pronunciamientos²⁶, que la doctrina recoge la definición de "responsabilidad vicaria", a través de la cual para que un tercero sea responsable de las conductas cometidas por una persona (natural o jurídica), se debe verificar que entre éste y ese tercero exista una relación de subordinación, en donde, más allá de los aspectos formales, se debe evidenciar que el principal tenga efectivamente la dirección y/o autoridad frente al tercero en un servicio específico, esto es una relación vertical y jerárquica.
57. Justamente, ello guarda plena compatibilidad con el Principio de Culpabilidad²⁷, pues, en el marco de los procedimientos de protección al consumidor, quien guarda la legitimidad para ser sujeto de imputación reside en aquella parte que califica como proveedor, noción que recae, para efectos del presente caso, en Autoplan, y no en su dependiente (señora Ames como ejecutiva o asesora de ventas).
58. Considerando lo expuesto, este Colegiado considera que Autoplan no puede deslindarse de responsabilidad frente a los actos de su subordinada que brindó la información errónea a la señora Santos; pues, se presume que dicha empresa tiene a cargo la administración del servicio y brinda la confianza a la consumidora de que, a través de ella podrá informarse, de manera

Indecopi
Firma Digital

Firmado digitalmente por:
ESPINOZA ESPINOZA Juan
Alejandro FAU 20133840533 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 20.11.2020 20:24:53 -05:00

²⁶ Ver la Resolución 3403-2017/SPC-INDECOPÍ del 6 de diciembre de 2017, entre otras.

²⁷ TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 248°.- Principios de la potestad sancionadora administrativa

La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales: (...)

10. Culpabilidad.- La responsabilidad administrativa es subjetiva, salvo los casos en que por ley o decreto legislativo se disponga la responsabilidad administrativa objetiva.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOP

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

RESOLUCIÓN 2131-2020/SPC-INDECOP

EXPEDIENTE 1550-2019/CC1

transparente y veraz, acerca del servicio de administración de fondos colectivos.

59. En tal sentido, a criterio de este Colegiado y en atención a los medios de prueba antes descritos, esta Sala considera que existen indicios de que personal de Autoplan ofreció a la denunciante que le entregaría el vehículo de su elección en un plazo determinado, tras efectuar el pago de una inicial (porcentaje del valor del bien), lo cual finalmente no se condice con las condiciones del sistema de fondos colectivos ofrecidas por dicha proveedora y evidencia una vulneración al deber de información que recae en la denunciada.
60. Por las consideraciones expuestas, en vía de integración, corresponde declarar fundada la denuncia interpuesta en contra de Autoplan, por infracción del artículo 58°.1 literal b) del Código; al verificarse que la referida proveedora, a través de su personal, brindó información errónea a la denunciante sobre el sistema de administración de fondos colectivos, de manera previa a la suscripción del contrato. Esto por cuanto, le ofreció la entrega del vehículo de su elección en un plazo determinado, tras efectuar el pago de una inicial (porcentaje del valor del bien); lo cual no se condecía con las condiciones del contrato suscrito entre las partes, hecho que le generó un estado de vulnerabilidad para la suscripción de los contratos de administración de fondos colectivos.

 Firma Digital
Indecopi

Firmado digitalmente por
ESPINOZA ESPINOZA Juan
Alejandro FAU 20133840533 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 20.11.2020 20:25:08 -05:00

Sobre la medida correctiva

61. El artículo 114° del Código establece que, sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor, el Indecopi puede dictar a pedido de parte o de oficio, medidas correctivas reparadoras o complementarias²⁸.
62. La finalidad de las medidas correctivas reparadoras es revertir, a su estado anterior, las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa, mientras que las complementarias tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que, en el futuro, ésta se produzca nuevamente²⁹.

²⁸ LEY 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.

²⁹ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 115°. - Medidas correctivas reparadoras.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOP



LO TARIASO
NO 000166

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

RESOLUCIÓN 2131-2020/SPC-INDECOP

EXPEDIENTE 1550-2019/CC1

000163

63. En el presente caso, la señora [REDACTED] solicitó como medida correctiva que el proveedor cumpla con devolverle los aportes efectuados.
64. Sobre el particular, teniendo en cuenta que existe un contrato celebrado con la denunciante con posterioridad a que se le brindó la información inicial; la misma que fue firmada en señal de conformidad por la denunciante, esta Sala considera que no corresponde otorgar la medida correctiva solicitada, dado que en este caso no estamos evaluando un supuesto de resolución contractual, sino más bien un asunto que se remonta a un momento previo a la contratación.
65. Por otro lado, en concordancia a uno de los fines de la medida correctiva -esto es, evitar que la conducta sancionada se produzca nuevamente en el futuro-, corresponde ordenar a Autoplan en calidad de medida correctiva complementaria que, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con abstenerse de ofrecer a los consumidores la entrega del bien materia del servicio de administración de fondos colectivos en una fecha determinada; para lo cual debe implementar los mecanismos adecuados a fin de que su personal sólo brinde información acorde con el contrato.
66. Asimismo, se informa a Autoplan, que deberá presentar a la Comisión, los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva ordenada, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° del Código³⁰. Aunado a ello, en caso se produzca el incumplimiento del mandato, la señora Santos podrá poner en conocimiento de ello a la Comisión, quien evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva

Firma Digital
Indecopi

Firmado digitalmente por
E9° A ESPINOZA Juan
Al FAU 20133840533 soft
M. Jy V° B°
Fecha: 20.11.2020 20:25:23 -05:00

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 y pueden consistir en ordenar al proveedor infractor (...).

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 (...).

30

LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 117°.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos.

Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa coercitiva no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria, tratándose de una microempresa; en todos los otros supuestos se impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que se refiere el primer párrafo, el órgano resolutorio puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva.

No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo.



conforme a lo establecido en el numeral 4.11 de la Directiva 006-2017/DIR-COD-INDECOPI³¹.

Sobre la graduación de la sanción

67. A efectos de graduar la sanción a imponer, el TUO de la LPAG recoge dentro de los principios de la potestad sancionadora administrativa el principio de razonabilidad³², según el cual la autoridad administrativa debe asegurar que la magnitud de las sanciones administrativas sea mayor o igual al beneficio esperado por los administrados por la comisión de las infracciones. Como parte del contenido implícito del principio de razonabilidad, se encuentra el principio de proporcionalidad, el cual supone una correspondencia entre la infracción y la sanción, con interdicción de medidas innecesarias o excesivas.
68. Asimismo, el artículo 112° del Código establece que, al momento de aplicar y graduar la sanción, la Comisión puede atender al beneficio ilícito esperado con la realización de la infracción, la probabilidad de detección de la misma, el daño resultante de la infracción, los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado y otros criterios que considere adecuado adoptar³³.

³¹ RESOLUCIÓN 076-2017-INDECOPI/COD. Aprueban Directiva 006-2017/DIR-COD-INDECOPI denominada "Directiva que regula los procedimientos en materia de protección al consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor". 4.8. De las medidas correctivas.

En los supuestos en que el órgano resolutorio considere lo acordado por las partes durante la relación de consumo al dictar una o varias medidas correctivas; debe atender a que las mismas no contravengan las disposiciones recogidas en los Título II y III del Código referidos a los contratos de consumo y métodos comerciales abusivos.

En caso se ordenen medidas correctivas o medidas cautelares, la Resolución Final deberá aperebrir al obligado, a presentar los medios probatorios que acrediten su cumplimiento en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para cumplir el mandato; bajo aperebrimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117 del Código.

Si se produce el incumplimiento del mandato por parte del proveedor obligado, la administración, a fin de garantizar el cumplimiento de su decisión, actuará de oficio e impondrá multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva conforme a lo establecido en el numeral 4.11 de la presente Directiva.

³² TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 248°.- Principios de la potestad sancionadora administrativa. La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:

(...)

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

- El beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción;
- La probabilidad de detección de la infracción;
- La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido;
- El perjuicio económico causado;
- La reincidencia, por la comisión de la misma infracción dentro del plazo de un (1) año desde que quedó firme la resolución que sancionó la primera infracción.
- Las circunstancias de la comisión de la infracción; y
- La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.

³³ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112°. - Criterios de graduación de las sanciones administrativas.

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros



LO 000167
NOVA

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

RESOLUCIÓN 2131-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1550-2019/CC1

000164

69. Con relación a este principio, la doctrina sostiene que las autoridades deben prever que la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas pues de lo contrario se propiciaría la comisión de tales infracciones dada la rentabilidad de su comisión³⁴. Para lograr dicho objetivo, es preciso que la magnitud de las sanciones sea mayor o igual al beneficio esperado por los administrados por la comisión de las infracciones, de lo contrario, los administrados recibirían el mensaje de que, aún en caso de que las conductas infractoras fuesen detectadas, el beneficio obtenido con la infracción será superior a la sanción administrativa, razón por la que podrían optar por cometer la infracción.
70. En el presente caso, habiéndose determinado que Autoplan incurrió en infracción del artículo 58°.1 literal b) del Código, corresponde imponer una sanción por este hecho infractor en atención a los siguientes criterios de graduación:
- (i) Probabilidad de detección de la infracción: del análisis de los hechos del presente caso, se aprecia que la infracción incurrida por el proveedor resulta ser "fácilmente detectable" para un consumidor, pues al haberse realizado un ofrecimiento que era contrario al contenido del contrato, ello generó suficiente incentivo para acudir ante la Autoridad de Consumo e interponer la denuncia correspondiente.
 - (ii) Daño resultante de la infracción: Dicho criterio está reflejado de manera cualitativa, puesto que existe una afectación real de la consumidora que recibió un ofrecimiento con el objeto de que esta accediera al sistema de fondos colectivos, por tanto, la misma resulta una "infracción grave".
 - (iii) Efectos generados en el mercado: el presente criterio se encuentra vinculado a los efectos producidos por la conducta infractora en el mercado, lo cual se verifica en este caso dado que la infracción ejecutada por Autoplan -a través de su personal- generó desconfianza en los consumidores respecto del servicio de administración de fondos colectivos; desincentivándolos a contratar este tipo de prestaciones, pues

Firma Digital
opi

Firmado digitalmente por
ESPINOZA ESPINOZA Juan
Alejandro FAU 20133840533 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 20.11.2020 20:25:54 -05:00

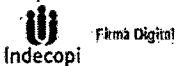
1. El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción.
 2. La probabilidad de detección de la infracción.
 3. El daño resultante de la infracción.
 4. Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado.
 5. La naturaleza del perjuicio causado o grado de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

³⁴ MORÓN, Juan Carlos. Comentarios a la Ley del procedimiento Administrativo General. Lima: Gaceta Jurídica, 2006. p. 627. "Las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción, sino su aspecto represivo carecería de sentido. Calificar o sancionar una conducta prohibida pero que genere alta rentabilidad con una sanción leve, es una invitación a transgredir la norma".



previo a la sanción asumían que comportamientos como el de la denunciada serían regulares, pese a que ello no es así.

71. Asimismo, es preciso indicar que, en casos similares a la conducta infractora verificada en el presente caso (métodos comerciales agresivos o engañosos), esta Sala ha confirmado multas de 1 UIT³⁵, por lo que, en virtud del Principio de Predictibilidad³⁶, que orienta al procedimiento administrativo para que el monto de la multa a ser impuesta deba ser congruente con otras sanciones establecidas en procedimientos relacionados, corresponde sancionar a la denunciada con una multa de 1 UIT.
72. En consecuencia, corresponde sancionar a Autoplan, con una multa de 1 UIT, al verificarse que el referido proveedor infringió el artículo 58°.1 literal b) del Código.
73. Finalmente, de conformidad con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del TUO de la LPAG, se requiere a la denunciada el cumplimiento espontáneo del pago de la multa impuesta³⁷, sin perjuicio de lo cual se le informa que la presente resolución será puesta en conocimiento de la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva del Indecopi a efectos de que ejerza las funciones que la Ley le otorga.



Firma Digital

Firmado digitalmente por
ESPINOZA ESPINOZA Juan
Alejandro FAU 20133840533 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 20.11.2020 20:26:09 -05:00

Sobre el pago de costas y costos del procedimiento

74. De conformidad con lo establecido por el artículo 7° del Decreto Legislativo 807, Ley Sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, la Comisión y la Sala pueden ordenar al infractor que asuma el pago de las costas y costos del procedimiento en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi³⁸.

³⁵ Ver, entre otras, las Resoluciones 0169-2020/SPC-INDECOPI y 1393-2020/SPC-INDECOPI del 20 de enero y 26 de agosto de 2020, respectivamente.

³⁶ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo.**

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

(...)

1.15. Principio de predictibilidad o de confianza legítima. - La autoridad administrativa brinda a los administrados o sus representantes información veraz, completa y confiable sobre cada procedimiento a su cargo, de modo tal que, en todo momento, el administrado pueda tener una comprensión cierta sobre los requisitos, trámites, duración estimada y resultados posibles que se podrían obtener. (...)

³⁷ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 205°.- Ejecución forzosa.**

Para proceder a la ejecución forzosa de actos administrativos a través de sus propios órganos competentes, o de la Policía Nacional del Perú, la autoridad cumple las siguientes exigencias:

(...)

4. Que se haya requerido al administrado el cumplimiento espontáneo de la prestación, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable.

³⁸ **DECRETO LEGISLATIVO 807. LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI. Artículo 7°.-** En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la comisión o dirección competente,



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI



LO TARIADO
000168

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

RESOLUCIÓN 2131-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1550-2019/CC1

000165

75. El reembolso de las costas³⁹ y costos⁴⁰ en favor de la parte denunciante tiene por objeto devolverle los gastos que se vio obligada a realizar al acudir ante la Administración para denunciar un incumplimiento de la Ley.
76. Dado que, en el presente procedimiento, se ha verificado que Autoplan infringió el artículo 58°.1 literal b) del Código, corresponde ordenarle que pague las costas y costos del procedimiento a favor de la señora Santos. En ese sentido, se dispone que, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con pagar a la denunciante la tasa administrativa por presentación de denuncia (S/ 36,00).
77. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, la denunciante podrá solicitar, ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor competente, el reembolso de los gastos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento; para lo cual deberá presentar, en su oportunidad, una solicitud de liquidación de costas y costos, de conformidad con lo dispuesto en la Directiva 001-2015-TRI-INDECOPI.

 Firma Digital
Indecopi

Firmado digitalmente por
ESPINOZA ESPINOZA Juan
Alejandro FAU 20133840533 soft
Motivo: Doy Vº Eº
Fecha: 20.11.2020 20:26:24 -05:00

Sobre la inscripción de la denunciada en el RIS del Indecopi

78. De acuerdo con lo establecido en el artículo 119° del Código⁴¹, 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, en el RIS.

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 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° del 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 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.

³⁹ CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 410°.- Costas. Las costas están constituidas por las tasas judiciales, los honorarios de los órganos de auxilio judicial y los demás gastos judiciales realizados en el proceso.

⁴⁰ CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 411°.- Costos. Son costos del proceso el honorario del Abogado de la parte vencedora, más un cinco por ciento destinado al Colegio de Abogados del Distrito Judicial respectivo para su Fondo Mutual y para cubrir los honorarios de los Abogados en los casos de Auxilio Judicial.

⁴¹ LEY 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.



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 2131-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1550-2019/CC1

79. Por tanto, en la medida que esta Sala, en vía de integración, ha declarado fundada la denuncia interpuesta contra Autoplan por infracción del artículo 58°.1 literal b) del Código, corresponde ordenar su inscripción en el RIS.

Sobre la remisión de una copia de la resolución a la Superintendencia del Mercado de Valores

80. Este Colegiado considera que, habiéndose verificado la comisión de la conducta infractora imputada a Autoplan y considerando que la Superintendencia del Mercado de Valores, constituye la entidad reguladora y supervisora de las EAFC, corresponde remitirle copia de la presente resolución, para que, en el marco de sus competencias, adopte las medidas que considera pertinentes.

 Firma Digital
Indecopi

Firmado digitalmente por
ESPINOZA ESPINOZA Juan
Alejandro FAU 20133840533 soft
Motivo: Day V° B°
Fecha: 20.11.2020 20:26:41 -05:00

RESUELVE:

PRIMERO: Declarar la nulidad parcial de la Resolución 1 del 12 de noviembre de 2019, emitida por la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1 y de la Resolución 837-2020/CC1 del 3 de julio de 2020, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1, en el extremo que imputó y se pronunció, respectivamente, sobre la responsabilidad de Autoplan Empresa Administradora de Fondos Colectivos S.A., por la conducta referida a que dicha proveedora, a través de su personal, habría brindado información errónea a la denunciante sobre el sistema de administración de fondos colectivos, al indicarle que el vehículo sería entregado en el plazo de treinta (30) días luego de realizado el pago inicial ascendente al 10% del valor de este, cuando en realidad las adjudicaciones se efectúan por sorteos; considerando este hecho como una presunta infracción de los artículos 1°.1 literal b), 2°.1, 2°.2 y 3°. del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Esto por cuanto, dicha conducta debió ser analizada en el marco del artículo 58°.1 literal b) del referido cuerpo normativo, por lo que se evidencia una vulneración del Principio de Especialidad.

SEGUNDO: En vía de integración, declarar fundada la denuncia interpuesta por la señora [REDACTED] en contra de Autoplan Empresa Administradora de Fondos Colectivos S.A. por infracción del artículo 58°.1 literal b) del Código de Protección y Defensa del Consumidor; puesto que la referida proveedora, a través de su personal, brindó a la denunciante información errónea sobre el sistema de administración de fondos colectivos, de manera previa a la suscripción del contrato. Esto por cuanto, le ofreció la entrega del vehículo de su elección, en un plazo determinado, tras efectuar el pago de una inicial (porcentaje del valor del bien); lo cual no se condecía con las condiciones del contrato suscrito entre las partes, hecho que le generó un estado de vulnerabilidad para la suscripción de los contratos de administración de fondos colectivos.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI



LO TARJADO
Nº 00169

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

RESOLUCIÓN 2131-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1550-2019/CGI 00166

TERCERO: Ordenar a Autoplan Empresa Administradora de Fondos Colectivos S.A., en calidad de medida correctiva que, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con abstenerse de ofrecer a los consumidores la entrega del bien materia del servicio de administración de fondos colectivos en una fecha determinada; para lo cual debe implementar los mecanismos adecuados a fin de que su personal sólo brinde información acorde con el contrato.

CUARTO: Informar a Autoplan Empresa Administradora de Fondos Colectivos S.A., que deberá presentar a la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1, los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva ordenada, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

De otro lado, se informa a la señora [REDACTED] que, en caso se produzca el incumplimiento del mandato, podrá comunicarlo a la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva conforme a lo establecido en el numeral 4.11 de la Directiva 006-2017/DIR-COD-INDECOPI, Directiva que Regula los Procedimientos en Materia de Protección al Consumidor Previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

QUINTO: Denegar la medida correctiva solicitada por la señora [REDACTED] consistente en que se le devuelvan los aportes realizados.

SEXTO: Sancionar a Autoplan Empresa Administradora de Fondos Colectivos S.A., con una multa de 1 UIT, por infracción del artículo 58° 1 literal b) del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

SÉTIMO: Requerir a Autoplan Empresa Administradora de Fondos Colectivos S.A., el cumplimiento espontáneo del pago de la multa impuesta en la presente resolución, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS; precisándose además, que los actuados serán remitidos a la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

OCTAVO: Condenar a Autoplan Empresa Administradora de Fondos Colectivos S.A., al pago de las costas y costos del procedimiento a favor de la señora [REDACTED]. En ese sentido, se dispone que, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente

Firma Digital
Indecopi
Firma digitalmente por
INOZA ESPINOZA Juan
lvaro 20133840533 soft
Jvo: [REDACTED]
20 20:26:58 -05:00



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 2131-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1550-2019/CC1

resolución, cumpla con reembolsar a la denunciante la tasa administrativa por presentación de denuncia (S/ 36,00).

Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, la denunciante podrá solicitar, ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor competente, el reembolso de los gastos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento; para lo cual deberá presentar, en su oportunidad, una solicitud de liquidación de costas y costos, de conformidad con lo dispuesto en la Directiva 001-2015-TRI-INDECOPI.

NOVENO: Disponer la inscripción de Autoplan Empresa Administradora de Fondos Colectivos S.A., en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi por infracción del artículo 58°.1 literal b) del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

DÉCIMO: Disponer la remisión de una copia de la presente resolución a la Superintendencia del Mercado de Valores, para que dicha entidad adopte las medidas que considere pertinentes en el marco de sus competencias.

Con la intervención de los señores vocales Juan Alejandro Espinoza Espinoza, Roxana María Irma Barrantes Cáceres, Oswaldo Del Carmen Hundskopf Exebio y Ana Rosa Martinelli Montoya.



Firmado digitalmente por ESPINOZA
ESPINOZA Juan Alejandro FAU
20133840533 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 20.11.2020 20:20:43 -05:00

JUAN ALEJANDRO ESPINOZA ESPINOZA
Vicepresidente