



FACULTAD DE DERECHO

**INFORME JURÍDICO DE EXPEDIENTE
ADMINISTRATIVO N° 558-2018/PSO-INDECOPI-CUS**

**PRESENTADO POR
DAVID ANTONI BORDA LOZADA**

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

LIMA – PERÚ

2022



CC BY-NC

Reconocimiento – No comercial

El autor permite transformar (traducir, adaptar o compilar) a partir de esta obra con fines no comerciales, y aunque en las nuevas creaciones deban reconocerse la autoría y no puedan ser utilizadas de manera comercial, no tienen que estar bajo una licencia con los mismos términos.

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



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRES

FACULTAD DE
DERECHO

Trabajo Suficiencia Profesional para optar el Título de Abogado

Informe Jurídico sobre Expediente N° 558-2018/PSO-INDECOPI-CUS

<u>Materia</u>	:	Protección al Consumidor
<u>Entidad</u>	:	Indecopi
<u>Bachiller</u>	:	David Antoni Borda Lozada
<u>Código</u>	:	2014205003

LIMA – PERÚ

2022

En el presente Informe Jurídico se analiza un procedimiento administrativo sancionador contra Financiera OH y Oechsle (Tiendas Peruanas S.A.), seguido por la denunciante GMJF, ante el Órgano resolutorio de Procedimientos Sumarísimos (ORPS) de la Oficina Regional del Indecopi de Cusco, por presunta infracción al Código de Protección y Defensa del Consumidor. La denunciante afirma que el día 24 de octubre de 2018, mientras realizaba un pago con su tarjeta de crédito por una cama en uno de los establecimientos de Tiendas Peruanas S.A., su línea de crédito fue ampliada sin que lo solicitara. El pago mencionado fue fraccionado en 10 cuotas de S/ 428.14; sin embargo, al pagar la primera cuota se le cobro un monto mayor al pactado previamente y al momento de apersonarse a pagar la segunda cuota no se le permitió tal acto pues se le requirió que debía abonar el monto de S/ 3768.99, monto que incluía consumos no reconocidos por la denunciante.

En el procedimiento se analizó si los proveedores denunciados incurrieron en infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, por haber ampliado indebidamente la línea de crédito de la denunciante, cobrar montos mayores a los pactados, cargar indebidamente operaciones no reconocidas a la denunciante y negarse a aceptar el pago de la segunda cuota generando el cobro indebido de intereses.

El ORPS declaró improcedente la denuncia a favor de Tiendas Peruanas respecto a la ampliación de la línea de crédito por falta de legitimidad para obrar pasiva y archivo el procedimiento a favor de Financiera OH por haberse acreditado que la ampliación de la línea de crédito se realizó de manera legítima; archivo la denuncia contra ambos proveedores al no haberse acreditado que se hayan negado a aceptar el pago de la segunda cuota y sanciono a Financiera OH con amonestación al haberse allanado a las imputaciones referidas a los consumos no reconocidos y el cobro de un monto mayor en su primera cuota. Ordeno medidas correctivas referidas a devolver el monto cobrado en exceso y la devolución de la suma correspondiente a los consumos no reconocidos, el pago de las costas del procedimiento y se dispuso la inscripción de Financiera Oh en el Registro de Infracción y Sanciones de Indecopi.

Financiera OH presenta apelación en relación a la medida correctiva referida a devolver los consumos reconocidos pues estos no fueron cancelados por la denunciante en tanto la medida correctiva a imponer correspondería a la del extorno. La comisión de Indecopi de Cusco revoca la resolución del ORPS y la reforma respecto a la medida correctiva, indicando que corresponde el extorno por el monto de las operaciones no reconocidas.

ÍNDICE

1. RELACIÓN DE LOS PRINCIPALES HECHOS EXPUESTOS POR LAS PARTES INTERVINIENTES EN EL PROCEDIMIENTO.	1
2. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE.	6
3. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS.	20
4. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS Y LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS.	21
5. CONCLUSIONES	24
6. REFERENCIAS	25
7. NORMATIVA REVISADA	26
8. ANEXOS	27

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

1.1 RELACIÓN DE LOS PRINCIPALES HECHOS EXPUESTOS POR EL DENUNCIANTE

1.1.1 EN LA DENUNCIA

Con fecha 24 de octubre de 2018, la SRA. GMJF (en adelante, la denunciante) presenta un primer escrito denunciando ante la Oficina Regional de Indecopi de Cusco a la empresa Financiera Oh, por presunta infracción al Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N° 29571 (en adelante, el Código) señalando lo siguiente:

- i. El 22 de agosto de 2018 al promediar las 17:30 pm, la denunciante fue atendida por el vendedor identificado como Valverde Paredes J., en la tienda OECHSLE ubicada en el Centro Comercial Real Plaza de Cusco, el cual la asistió en la compra de una “cama diván laqueado futurepedic Queen +A+P”.
- ii. La denunciante indica que entregó su tarjeta de crédito de la Financiera Oh al vendedor para realizar el pago y que en ese momento el personal mencionado amplió su línea de crédito sin que la denunciante lo solicitará.
- iii. El costo de la cama correspondía a la suma de S/ 3691.00 (TRES MIL SEISCIENTOS NOVENTA Y UNO Y 00/100 SOLES) que a pedido de la denunciante se fraccionó en 10 cuotas cada una ascendente a la suma de S/ 428.14 (CUATROSCIENTOS VEINTIOCHO Y 14/100 SOLES); sin embargo, al momento de pagar su primera cuota se le informó que debía abonar la suma de S/ 500.00 (QUINIENTOS Y 00/100 SOLES), monto distinto al acordado previamente el cuál pago sin realizar cuestionamiento alguno.
- iv. La denunciante al apersonarse a pagar la segunda cuota correspondiente a su compra, no se le permitió realizar dicho pago pues se le indicó que debía abonar el monto de S/ 3768.99 (TRES MIL SETECIENTOS SESENTA Y OCHO Y 99/100 SOLES), monto que incluía consumos no reconocidos

realizados del 03/08/18 al 12/08/18 por la suma de S/ 2780.71 (DOS MIL SETECIENTOS OCHENTA Y 71/100 SOLES.

1.1.2 EN EL ESCRITO DE SUBSANACIÓN

Con fecha 24/10/18, el ORPS requiere a la denunciante la subsanación de su denuncia en un plazo de 02 días hábiles respecto a:

- i. Datos del denunciado: identificar el Banco o Financiera que emitió la tarjeta de crédito y a cada uno de los establecimientos donde se realizaron los consumos no reconocidos
- ii. Sobre el bien o servicio materia de denuncia: enumerar de manera clara y concreta las infracciones por las cuales denuncia al proveedor.
- iii. Precisar de manera clara y concreta cada infracción en relación a los consumos no reconocidos; precisando el monto, fecha y vía en las que se efectuaron los consumos que no se reconocen.

El 26/10/18, la denunciante presenta su escrito de subsanación indicando lo siguiente:

- i. La Financiera OH amplió su línea de crédito sin su autorización expresa, firmada o consentida.
- ii. Se ha cobrado indebidamente S/ 71.14 soles de más en la primera cuota respecto al bien comprado en OECHSLE.
- iii. Se cargaron consumos no reconocidos a la tarjeta de crédito de la denunciante, los cuales se detallan:

FECHA	COMERCIO	MONTO (S/)
03/08/2018	LAN PERU IATA	368.89
03/08/2018	LAN PERU IATA	137.67
03/08/2018	ALIGNET ATRAPALO PERU SAC	22.92

04/08/2018	LAN AIR	915.01
06/08/2018	EDREAMS	772.59
08/08/2018	LAN AIR	218.78
08/08/2018	PERUVIAN	295.68
12/08/2018	VAYAMA.COM.PA	49.17

1

- iv. El 05/10/18 la Financiera OH en ventanilla de la tienda OECHSLE no recepcionó el pago de la segunda cuota del mes de octubre ocasionando intereses de forma indebida.
- v. Amplía la denuncia contra los siguientes comercios en donde se efectuaron los consumos no reconocidos (LAN PERU IATA, ALIGNET ATRAPALO PERU SAC, LAN AIR, EDREAMS, PERUVIAN, VAYAMA.COM.PA)
- vi. Se amplía la denuncia contra OECHSLE por no recepcionar las cuotas de pago en ventanilla el 05/10/18 y atribuirle consumos no reconocidos.
- vii. Se amplía la denuncia contra Financiera OH por atribuir consumos no reconocidos a la denunciante.

1.1.3 AMPLIACIÓN DE DENUNCIA

Con fecha 05/12/18, la SRA. GMJF amplía su denuncia argumentando lo siguiente:

- i. La Financiera OH, viene presionándola a cancelar sus deudas, a través de llamadas y mensajes de texto, amenazando con reportarla a centrales de riesgo.

¹ El cuadro fue elaborado por la denunciante.

- ii. Las sumas indicadas en cada mensaje que requiere el pago de su deuda son distintos, generando ello malestar incomodidad e incertidumbre a la denunciante.
- iii. Presenta como un anexo aparte de la ampliación de la denuncia, las órdenes de pago otorgado por la Financiera OH en ventanillas de TPSA correspondientes al periodo donde no se le recibió las cuotas que correspondían pagar.

1.2 RELACIÓN DE LOS PRINCIPALES HECHOS EXPUESTOS POR LOS DENUNCIADOS.

1.2.1 FINANCIERA OH S.A.

1.2.1.1 EN LOS DESCARGOS:

Mediante el escrito presentado el 27/11/18 vía correo electrónico, y presentado por conducto regular el 28/11/18, Financiera OH presenta sus descargos indicando los siguiente:

- i. Se allana a las imputaciones referidas al “cargo indebido de consumos no reconocidos” y “cargo indebido de un monto mayor correspondiente a la primera cuota”.
- ii. Sobre la “supuesta ampliación indebida de la línea crediticia”, el denunciado sostiene que esta se realizó de manera correcta, pues la firma del DNI y la correspondiente al documento suscrito son coincidentes, lo que validaría la contratación, pues la diligencia que se espera de los colaboradores que validan este tipo de operaciones es la de verificar similitudes razonables entre ambas firmas.
- iii. Respecto a “la supuesta denegación en el pago de la segunda cuota” la carga de la prueba recae en quien alega determinados hechos y la denunciante no ha presentado ningún medio probatorio que genere certeza en ese extremo ni a nivel indiciario; por ello, corresponde declarar infundada la infracción imputada.

1.2.1.2 EN EL RECURSO DE APELACIÓN

Mediante el escrito presentado el 31/01/19 vía correo electrónico, y presentado por conducto regular el 04/02/19, Financiera OH presenta su apelación indicando los siguiente:

- i. La medida correctiva impuesta no se acopla a la naturaleza de la operación financiera efectuada, ya que, si bien se denuncian consumos no reconocidos, estos no han sido cancelados por el titular de la tarjeta por lo cual no existe un monto a devolver; en ese sentido la medida correcta a imponer corresponde a la del extorno.

1.2.2 TIENDAS PERUANAS S.A. (OECHSLE)

1.2.2.1 EN LOS DESCARGOS:

Mediante el escrito presentado el 26/11/18, TIENDAS PERUANAS S.A. (TPSA) presenta sus descargos indicando los siguiente:

- i. Sobre “la supuesta ampliación de la línea de crédito”, Financiera OH es la empresa emisora de la tarjeta de la denunciante, ente ajeno a TPSA, por lo que los procedimientos de ampliación o disminución de la línea de crédito son atribuibles únicamente a la entidad emisora de la tarjeta; por ello, corresponde declarar la improcedencia en ese extremo pues la imputación no es atribuible a TPSA.
- ii. Sobre “el supuesto impedimento del pago de cuotas”, el personal indicó a la denunciante que se debía cancelar la suma de S/ 3768.99 (TRES MIL SETECIENTOS SESENTA Y OCHO Y 99/100 SOLES), respecto a este cargo imputado, cabe mencionar que el cálculo de la suma a pagar a fin de mes considera todos los consumos realizados con la tarjeta de crédito, actuando TPSA únicamente como intermediario entre el cliente y el emisor de la tarjeta “Financiera OH”; si bien se fracciona la compra en 10 cuotas, esto no determina el monto a pagar al final del periodo de facturación de la tarjeta y no se ha presentado ninguna prueba que permita acreditar ni que genere indicios de lo expuesto por la denunciante.

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

El artículo 65° de la Constitución Política del Perú², señala que el Estado defiende los intereses de los consumidores y usuarios, dicho precepto constitucional establece un deber de defensa especial del consumidor, siendo que las normas de protección al consumidor reconocen derechos para los consumidores e imponen deberes que deben de practicar todo proveedor en la comercialización de productos o prestación de servicios en el mercado.

La denuncia presentada por la Sra. GMJF es admitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de la Oficina Regional del Indecopi de Cusco, mediante Resolución N.º 01 de fecha 06 de noviembre de 2018, iniciando un procedimiento administrativo sancionador contra las empresas: a) Financiera OH b) Tiendas Peruanas S.A.

Admitida a trámite la denuncia presentada, corresponde determinar si los siguientes hechos constituyen infracciones (problemas jurídicos) a la Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor:

- i. Si Financiera OH S.A. y Tiendas Peruanas S.A. habrían ampliado indebidamente la línea de crédito de la denunciante, lo cual constituiría una presunta infracción al art. 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- ii. Si Financiera OH S.A. habría cobrado indebidamente a la denunciante un monto mayor al establecido ante el pago de la primera cuota de su compra, lo cual constituiría una presunta infracción al art. 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- iii. Si Financiera OH S.A. habría cargado indebidamente a la tarjeta de crédito de la denunciante operaciones que no reconoce, lo cual constituiría una presunta infracción al art. 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- iv. Si Financiera OH S.A. y Tiendas Peruanas S.A. habrían negado a recibir el pago de la segunda cuota de la compra de la denunciante, generando el cobro indebido de intereses; lo cual constituiría una presunta infracción al art. 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

² **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ.**

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

2.1 EN RELACIÓN A LA INDEBIDA AMPLIACIÓN DE LA LÍNEA DE CRÉDITO DE LA DENUNCIANTE.

El Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos (en adelante ORPS) de la ORI – Cusco, analizó la posible infracción imputada a los denunciados, indicando lo siguiente:

i. Respecto a Tiendas Peruanas S.A.:

El ORPS analiza en primer lugar el presupuesto procesal de legitimidad para obrar, regulado en el inc. e del art. 108 del Código, de la denunciante y de Tiendas Peruanas S.A. respecto a la infracción que se comenta, basando dicho análisis en la indispensabilidad de los presupuestos procesales para poder pronunciarse sobre el fondo de la controversia; sobre dicho presupuesto Hinostroza Mínguez (2003) comenta lo siguiente:

“Constituye aquel instrumento procesal dirigido a denunciar la carencia de identidad entre los sujetos que integran la relación jurídica sustantiva y quienes forman parte de la relación jurídica procesal. Con dicho instituto se pone de manifiesto la carencia de identidad entre las personas inmersas en una y otra relación, y no la falta de titularidad del derecho, porque ésta se resolverá al final del juicio con la sentencia.”³

En lo referente a proceso y procedimiento, Álvarez del Curvillo (s.f.) menciona:

“(…), la palabra “proceso” se reserva para el ejercicio del *poder jurisdiccional*, pero no para otras instituciones jurídicas que presentan una cierta similitud. Por ejemplo, una multa de tráfico se tramita por medio de un *procedimiento* administrativo en el que se suceden una serie de actos en el tiempo, se aportan pruebas si es necesario, se hacen alegaciones, etc., pero no puede hablarse de *proceso* administrativo, salvo que el sujeto sancionado decida impugnar la resolución ante el *orden contencioso-administrativo*, una vez haya agotado la vía administrativa(subrayado es nuestro)”⁴.

³ HINOSTROZA MINGUEZ, Alberto. Comentarios al Código Procesal Civil, Análisis artículo por artículo. Tomo II. Gaceta Jurídica. Lima, Perú, 2003, pág. 872.

⁴ ÁLVAREZ DEL CURVILLO, Antonio. Apuntes de Derecho Procesal Laboral, Tema 4. Proceso y Procedimiento, 2008, pág. 1.

Se trae a colación lo indicado por Álvarez del Curvillo, con el objetivo de analizar la *legitimidad para obrar* en el procedimiento administrativo, teniendo como base el concepto desarrollado en el derecho procesal civil, en razón de que el concepto desarrollado por la rama del derecho mencionada es aplicable al procedimiento administrativo; siguiendo la idea del autor que por razones de terminología se reserva el término proceso para el ámbito jurisdiccional y procedimiento para el ámbito administrativo a pesar de las similitudes que se puedan hallar en ambos pero bajo la vista de las diferencias que también ostentan.

Del presupuesto de falta de interés para obrar se puede determinar que su objetivo en el procedimiento administrativo en materia de protección al consumidor, es el correcto establecimiento de la relación jurídica sustancial, viniendo a ser esta la relación de consumo establecida en parte por a) su elemento subjetivo compuesto por el proveedor y el consumidor, b) su elemento objetivo referido a los producto o servicios que se adquieren o contratan en el ámbito de la relación de consumo a cambio de una contraprestación económica⁵; y que de acuerdo a la existencia de una correcta relación de consumo se pueda declarar responsabilidad administrativa en el procedimiento administrativo sancionador al proveedor en caso de hallársele responsable por infringir las disposiciones contenidas en el Código.

De los argumentos expuestos en la denuncia se desprende que aparentemente el personal de Tiendas Peruanas S.A. es una de las partes responsables de una indebida ampliación de la línea de crédito de la denunciante al momento de comprar una cama en uno de sus establecimientos utilizando su “tarjeta de crédito Oh”; sin embargo, en la relación de consumo establecida entre la denunciante y Tiendas Peruanas S.A., el elemento objetivo corresponde a la adquisición de una cama y no está referida a algún producto bancario o financiero, pues Tiendas Peruanas S.A. participa únicamente como un establecimiento afiliado⁶ donde se puede hacer uso de la tarjeta de crédito

⁵ Las normas de protección al consumidor también se aplican a las relaciones de consumo a título gratuito cuando tengan como objetivo motivar o fomentar el consumo, tal como lo indica el Art. III, numeral 3 del Título Preliminar del Código.

⁶ **RESOLUCION SBS N° 6523-2013 Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito.**

Art. 2 Definiciones

(...)

12. Negocios afiliados: empresas o personas que aceptan tarjetas de crédito o débito como medio de pago por los productos y/o servicios que ofrecen.

indicada como medio de pago, no teniendo atribución alguna sobre el incremento o disminución de la línea de crédito.

Pulido Bejines (2010) sobre la naturaleza de las operaciones bancarias indica:

“Se clasifican las operaciones bancarias según un criterio extraído de la técnica contable: el de la posición deudora o acreedora que la entidad bancaria ocupa en la relación jurídica establecida con su cliente. De esta manera, *se clasifican como operaciones activas aquellas en las que el banco concede crédito y como pasivas aquellas otras en la que es receptor del crédito*, de la misma forma que se imputan al activo del balance bancario los derechos adquiridos por los bancos y al pasivo las obligaciones (el subrayado es nuestro)”⁷.

Tiendas Peruanas S.A. es una empresa distinta e independiente a Financiera Oh, siendo esta última la entidad emisora de la tarjeta de crédito⁸ con la que se realizó el pago del bien materia de la relación de consumo, es únicamente Financiera Oh la empresa con la cual la denunciante establece una relación de consumo de carácter financiero teniendo como elemento objetivo de esa relación de consumo, de acuerdo a lo mencionado por Pulido Bejines, “el producto financiero *activo*” de préstamo personal bajo la modalidad de tarjeta de crédito, recayendo bajo la esfera de dominio de Financiera Oh el incremento o disminución de la línea de crédito de la tarjeta de crédito de la denunciante.

De acuerdo a los Principios de la potestad sancionadora administrativa regulada en el ordenamiento peruano, con énfasis en el Principio de Causalidad⁹:

“La responsabilidad debe recaer en quien realiza la conducta omisiva o activa constitutiva de infracción sancionable”.

⁷ Pulido Bejines, J.L (2010). Los Contratos Bancarios. Lección 19. En Jiménez Sánchez, G. coordinación. Lecciones de derecho Mercantil. (Pp.462/490). Madrid: E14va edición Editorial Tecnos.

⁸ RESOLUCION SBS N° 6523-2013 Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito.

Artículo 3.- Tarjeta de crédito

La tarjeta de crédito es un instrumento de pago que puede tener soporte físico o representación electrónica o digital y que está asociado a una (1) línea de crédito, otorgada por la empresa emisora. De acuerdo con lo establecido en el respectivo contrato, a través de la tarjeta de crédito, el titular (o usuario) puede realizar el pago por bienes, servicios u obligaciones, así como hacer uso de los servicios adicionales conforme a lo establecido en este reglamento.”

⁹ Texto Único Ordenado de la Ley N.° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo

Art. 248

(...)

8. Causalidad.- La responsabilidad debe recaer en quien realiza la conducta omisiva o activa constitutiva de infracción sancionable.

De acuerdo al principio citado, se sancionará al sujeto que sea el responsable de la conducta sancionable, en la imputación que se analiza, a Tiendas Peruanas S.A. no le correspondería ninguna sanción debido a que no tiene potestad sobre la línea de crédito de la denunciante, limitando su participación respecto a ella a un establecimiento afiliado donde se puede usar la tarjeta de crédito como medio de pago de los productos y servicios que ofrece.

El ORPS declara la improcedencia de la denuncia a Tiendas Peruana S.A de acuerdo al inc. e del art. 108 del Código, por la presunta infracción al art. 19 del Código, referida a una indebida ampliación de la línea de crédito de la denunciante al haberse verificado que carece de legitimidad para obrar pasiva.

ii. Respecto a Financiera OH:

En primer lugar, el ORPS para examinar la responsabilidad de Financiera OH en la infracción que se le atribuye, se refiere el Deber de Idoneidad establecido en el Código¹⁰, el cual entre otras disposiciones establece que la idoneidad es la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe del proveedor, a su vez Carbonell O'Brien (2015) respecto al Deber de Idoneidad menciona:

“El deber de idoneidad consiste en entregar el producto o brindar el servicio en función de lo que espera recibir el consumidor razonable, quien espera lo que sabe del producto, en base a la información que tenía disponible. Y si el proveedor no entrega el producto con las mismas características a las señaladas, este tendría la responsabilidad de dicha satisfacción del consumidor, debido a que no brindó la información suficiente o brindó información falsa. Por tanto,

¹⁰LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 18.- Idoneidad

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

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

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

en el análisis de idoneidad corresponderá observar si el consumidor recibió lo que se esperaba sobre la base de lo que se le informó”¹¹.

De acuerdo a lo señalado, se entiende que el deber de idoneidad guarda estrecha relación con la información que se le haya proporcionado al consumidor respecto a los productos y/o servicios objetos de la relación de consumo y partiendo de la base de dicha información es que debe analizarse si el consumidor recibió lo que esperaba del proveedor.

La denunciante argumenta que se amplió su línea de crédito de manera indebida pues no solicitó ni autorizó dicho acto, atribuye que la ampliación de su línea de crédito se realizó al momento de comprar una cama en uno de los establecimientos de Tiendas Peruanas S.A.; a su vez Financiera OH S.A. alega que el incremento de la línea de crédito es válido pues dicho incremento se realizó de manera correcta ya que la firma del documento suscrito por la denunciante donde autoriza la ampliación de la línea de crédito coincide tanto con la firma consignada en su documento nacional de identidad y el contrato de tarjeta de crédito.

El art. 37 del Reglamento de Gestión de Conducta de mercado del Sistema Financiero¹², establece que las empresas del sistema financiero no pueden modificar de manera unilateral el incremento de la línea de crédito de sus clientes y que requieren del consentimiento expreso de estos para ello. De acuerdo con lo indicado en la norma mencionada, es indispensable el consentimiento del cliente para que el incremento sea legalmente válido; de lo expuesto y presentado por las partes en el procedimiento, del documento identificado como “Solicitud de Incremento de Línea Crediticia N° 1845833” presentado como medio probatorio por Financiera OH S.A., se aprecia que la denunciante a través de lo que aparentemente es su firma autoriza el incremento de la línea de crédito, ello entra en discrepancia con lo mencionado por la denunciante

¹¹ CARBONELL O'BRIEN, Esteban (2015). Análisis al Código de Protección y Defensa del Consumidor. Lima: Juristas Editores E.I.R.L. pág. 142.

¹² **RESOLUCION SBS N° 3274-2017. REGLAMENTO DE GESTIÓN DE CONDUCTA DE MERCADO DEL SISTEMA FINANCIERO**

Art. 37. Reglas aplicables para el incremento de la línea de crédito

Los incrementos de la línea de crédito no pueden efectuarse a través de modificaciones unilaterales por parte de las empresas. En ese sentido, no corresponde efectuar un aviso previo conforme lo señala el artículo 33, sino que debe requerirse el consentimiento expreso del cliente en cada oportunidad en que este se realice, a través de los mecanismos que para tal efecto las empresas pacten con los clientes, dejando constancia expresa de la fecha a partir de la cual se procede a realizar el aumento de la línea de crédito. No puede considerarse el silencio del cliente como señal de aceptación.

en sus escritos de donde se desprende que no reconoce haber solicitado ni autorizado el incremento de la línea de crédito de su tarjeta.

La firma que autoriza la ampliación de la línea de crédito es cotejada por Financiera OH S.A. con otros documentos donde figura la firma de la denunciante (DNI y el contrato de tarjeta de crédito celebrado previamente entre las partes) para corroborar su autenticidad, al respecto la Sala de Defensa de la Competencia N° 2 de Indecopi (2009) indico que:

“cabe precisar que la diligencia esperada de un establecimiento cuando coteja las firmas no es la de un experto en caligrafía, sino la que corresponde a un individuo que debe proceder a controlar las rúbricas de buena fe y con una pericia razonable. Cuando las firmas que se cotejan presentan un conjunto de rasgos similares entre sí se concluye razonablemente que corresponden a la misma persona. Es necesario señalar que la obligación de comprobar que la firma consignada en la orden de pago coincida con las que figuran en el reverso de la tarjeta y en el DNI del portador de la misma sólo exige -por la naturaleza de las operaciones involucradas- una corroboración de similitud aceptable y no una prueba grafotécnica.(...)”¹³.

Como se indica previamente, sobre el personal de Financiera OH que recepciono la solicitud de ampliación de la línea de crédito, recae la tarea de evaluar que la firma que consta en la solicitud corresponde a la de la solicitante; sin embargo, al personal que realiza dicha función no se le puede exigir el mismo nivel de pericia que un experto o perito grafotecnico, lo que sí se puede exigir o por lo menos esperar del personal que realiza la labor es que evalué razonablemente la similitud entre las rubricas y que de dicho acto se desprendan suficientes elementos que permitan inferir la similitud entre las firmas.

Del análisis del medio probatorio “Solicitud de Incremento de Línea Crediticia N° 1845833”, no se llega a discutir en el procedimiento la veracidad de dicho documento puesto que la denunciante no aporta algún medio probatorio que permita de alguna

¹³ Resolución 1903-2009/SC2-INDECOPI de la Sala de Defensa de la Competencia N° 2 Lima, 28 de octubre de 2009.

manera cuestionar su legitimidad, siendo que se limitó únicamente a mencionar que no había solicitado ni autorizado algún incremento en su línea de crédito.

Llegado a este punto es preciso hacer énfasis en lo referido a la prueba y la carga de esta que pesa sobre las partes del procedimiento, de forma preliminar en lo referido a la carga de la prueba es factible revisar lo indicado en el art. 196° del Código Procesal Civil¹⁴, que nos aporta un primer acercamiento al respecto, siendo que entre otras disposiciones de este artículo se desprende que quien afirma un hecho debe probarlo.

Sobre la carga de la prueba Moron Urbina Comenta:

“(…) el particular que reclama una decisión a la Administración Pública o el contrainterésado que alega la existencia de ciertos hechos impositivos adversos a esas pretensiones, o la Administración Pública que estima que es momento de aplicar una sanción u otorgar un derecho, tienen a su cargo la prueba del hecho invocado como acción o excepción”¹⁵.

En razón a lo señalado previamente sobre la carga de la prueba y lo establecido en el numeral 2 del art. 173 del TUO de la ley 27444¹⁶, corresponde al administrado aportar pruebas de los hechos que afirma, en el caso en cuestión, a diferencia de Financiera OH S.A., la denunciante no presenta ningún medio probatorio que contradiga lo expuesto y presentado por la denunciada respecto al cargo imputado de un indebido aumento en la línea de crédito, limitando su denuncia en ese extremo a una simple declaración que carece de algún valor probatorio.

¹⁴ **Texto Único Ordenado del Código Procesal Civil - RESOLUCION MINISTERIAL N° 010-93-JUS.**

Art. 196.- Carga de la prueba:

Salvo disposición legal diferente, la carga de probar corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión, o a quien los contradice alegando nuevos hechos.

¹⁵ Morón Urbina, J.C. (2019) Comentarios a la Ley del procedimiento administrativo general. Nuevo texto único ordenado de la Ley N° 27444 (Decreto Supremo N° 004-2019-JUS). Tomo II. Catorceava Edición. Lima, Gaceta Jurídica. pag. 18.

¹⁶ **Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General**

Artículo 173.- Carga de la prueba

(…)

173.2 Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones.

El principio de presunción de veracidad¹⁷ formula que los documentos presentados por los administrados responde a la verdad de los hechos, sobre el principio en mención Moron Urbina (2019) comenta:

“Por su imperio, las autoridades públicas han de suponer legalmente que los administrados proceden con verdad en sus actuaciones en cualquiera de los procedimientos en los que intervienen. Esta actitud exigida por la LPAG a las autoridades está dirigida a superar la exigencia de comprobaciones documentales en los procedimientos administrativos sobre cada una de las situaciones o aspectos relevantes para la adopción de las decisiones públicas que no solo dilatan la conclusión del procedimiento sino también trasuntan una actitud contradictoria con el carácter servicial con que debe conducirse la gestión de las entidades”.

Al respecto, lo que se busca con el principio en cuestión es superar entorpecimientos superfluos que alarguen el procedimiento administrativo innecesariamente, de ello se deriva que se presuma la veracidad de las actuaciones de los administrados, la norma que contiene el principio admite prueba en contrario a la presunción que esta misma genera; sin embargo, es relevante advertir que la presunción puede generar una suerte de aprovechamiento ilícito del principio, debido a ello también se establecen una suerte de controles durante y de forma posterior al procedimiento, destinados a verificar su veracidad, los referidos controles pueden derivar en responsabilidad y en sanciones para el administrado en caso de corroborarse la falsedad a lo presumido.

En el caso, al carecerse de algún medio probatorio que permita de alguna manera confrontar la prueba ofrecida por la denunciada queda establecida la presunción de que el medio probatorio “Solicitud de Incremento de Línea Crediticia N° 1845833” responde a la verdad de los hechos y por tanto el incremento de la línea de crédito de la denunciante se realizó de manera correcta.

¹⁷ Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General Artículo IV. Principios del procedimiento administrativo.

(...)

1.7. Principio de presunción de veracidad.- En la tramitación del procedimiento administrativo, se presume que los documentos y declaraciones formulados por los administrados en la forma prescrita por esta Ley, responden a la verdad de los hechos que ellos afirman. Esta presunción admite prueba en contrario.

El principio de presunción de licitud¹⁸, como principio de la potestad sancionadora administrativa, funciona como una garantía por la cual no es posible sancionar administrativamente a un administrado sino se cuenta con los suficientes medios probatorios que permitan corroborar la existencia de una infracción, según Moron Urbina:

“cubre al imputado durante el procedimiento sancionador, y se desvanece o confirma gradualmente, a medida que la actividad probatoria se va desarrollando, para finalmente definirse mediante al acto administrativo final del procedimiento. La presunción solo cederá si la entidad puede acopiar evidencia suficiente sobre los hechos y su autoría, tener seguridad que se han producido todos los elementos integrantes del tipo previsto, y un razonamiento lógico suficiente que articule todos estos elementos formando convicción”¹⁹.

En lo que respecta a la infracción comentada, no es posible sancionar a Financiera OH, en tanto no se ha podido acreditar la concurrencia de alguna infracción; la denunciante no aporta pruebas que permitan confrontar lo ofrecido por la denunciada, en ese sentido, en base al principio de presunción de veracidad se presume que el medio probatorio de la denunciada corresponde a la verdad de los hechos y en base al principio de presunción de licitud se confirmaría la licitud en el actuar de Financiera OH, debido a que de lo obrante en el procedimiento no es posible discutirla.

Por lo expuesto, el ORPS archiva el procedimiento administrativo sancionador iniciado contra Financiera OH, en lo referido a la ampliación de la línea de crédito de la denunciante, al haberse acreditado que dicha ampliación no resulta indebida.

2.2 EN RELACIÓN AL COBRO INDEBIDO DE UN MONTO MAYOR DE LA PRIMERA CUOTA DE LA DENUNCIANTE Y AL CARGO DE OPERACIONES NO RECONOCIDAS A LA TARJETA DE CRÉDITO DE LA DENUNCIANTE.

¹⁸ Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General

Artículo 248.- Principios de la potestad sancionadora administrativa

(...)

9. Presunción de licitud.- Las entidades deben presumir que los administrados han actuado apegados a sus deberes mientras no cuenten con evidencia en contrario.

¹⁹ Morón Urbina, J.C. (2019) Comentarios a la Ley del procedimiento administrativo general. Nuevo texto único ordenado de la Ley N° 27444 (Decreto Supremo N° 004-2019-JUS). Tomo II. Catorceava Edición. Lima, Gaceta Jurídica. pag. 450.

Los cargos imputados señalados son atribuidos a Financiera OH, que derivan en una posible infracción al deber de idoneidad establecido en el art. 19 del Código, en lo que respecta, la denunciada en sus descargos por políticas de atención al cliente se “allana” a ambas imputaciones; al respecto, sobre el allanamiento como una primera aproximación es oportuno considerar lo establecido por el Código Procesal Civil²⁰ que sobre dicha figura establece que por esta se acepta la pretensión dirigida contra el demandado.

El allanamiento de forma general se considera como una forma especial de conclusión del proceso, en relación a ello, en los lineamientos de protección al consumidor respecto al allanamiento se considera:

“En los procedimientos de oficio promovidos por una denuncia de parte, cuando el proveedor se allana a la denuncia presentada o reconoce las pretensiones contenidas en ella, liminarmente se da por concluido el procedimiento por ese o esos extremos de la denuncia respecto de los cuales el proveedor pretende allanarse o reconocer. Así, bajo dicho contexto, corresponde a la autoridad declarar fundada la denuncia”²¹.

El allanamiento en el procedimiento administrativo sancionador en materia de protección al consumidor al igual que en el proceso civil comparte el efecto de concluir anticipadamente el procedimiento o el proceso (de acuerdo a lo que corresponde); sin embargo, a pesar de dicha similitud, el allanamiento en el procedimiento de protección al consumidor tiene efectos particulares que inciden sobre la sanción.

De la Directiva que regula los procedimientos de protección al consumidor²² (vigente al momento de los hechos) y el art. 112 del Código, se logra identificar los efectos del allanamiento en la sanción, al respecto el tribunal ha considerado lo siguiente:

²⁰ TUO Código Procesal Civil RESOLUCION MINISTERIAL N° 010-93-JUS

Art. 330 Allanamiento y Reconocimiento.- El demandado puede expresamente allanarse o reconocer la demanda, (...). En el primer caso acepta la pretensión dirigida contra él; en el segundo, además de aceptar la pretensión, admite la veracidad de los hechos expuestos en la demanda y los fundamentos jurídicos de ésta.

²¹ Lineamientos de Protección al consumidor 2019.

²² **RESOLUCIÓN DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO DIRECTIVO DEL INDECOPI N° 076-2017-INDECOPI/COD** aprueba Directiva N° 006-2017/DIRCOD-INDECOPI denominada “Directiva que regula los procedimientos en materia de protección al consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor” Lima, 24 de abril de 2017

“si el proveedor reconoce o se allana en la oportunidad en que debe presentar los descargos, corresponde a la autoridad, luego de declarar fundada la denuncia, evaluar si se le sanciona con amonestación y exonerarlo únicamente del pago de los costos del procedimiento. Por el contrario, si el allanamiento o reconocimiento fue presentado, luego o fuera del plazo en que el proveedor presentó sus descargos, la autoridad evaluará esta situación como atenuante para la graduación de la sanción y, de otro lado, no lo exonerará del pago de los costos del procedimiento”²³.

En el Código se recoge la figura del allanamiento como criterio que ayuda a graduar la posible sanción a imponer, este criterio funciona como una circunstancia atenuante especial²⁴ que tiene como efecto el establecimiento de una sanción menos lesiva para el denunciado, ya que si es formulado con la presentación de los descargos se optaría por sancionar al administrado infractor con una amonestación y la exoneración de los costos del procedimiento evadiendo la sanción pecuniaria.

Por lo expuesto, el ORPS considera que Financiera OH ha incurrido en infracción al art. 19 del Código, al haberse allanado a la denuncia respecto a las imputaciones que se comentan, se determina que el proveedor no cumplió con su deber de idoneidad al haber cobrado indebidamente un monto mayor de la primera cuota de la denunciante y al cargo de operaciones no reconocidas en su tarjeta de crédito.

²³ Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (setiembre 2019) Lineamientos de Protección al consumidor. Pag 41.

²⁴ **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Art. 112.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas.

(...)

3. En los procedimientos de oficio promovidos por denuncia de parte, cuando el proveedor reconoce las imputaciones o se allana a las pretensiones del consumidor al ser notificado con la resolución que inicia el procedimiento, se da por concluido el procedimiento con la resolución de determinación de responsabilidad del proveedor y la imposición de la medida correctiva correspondiente. Podrá imponerse como sanción una amonestación si el proveedor realiza el allanamiento o reconocimiento con la presentación de los descargos; caso contrario, la sanción a imponer será pecuniaria. En aquellos casos en que el allanamiento o reconocimiento verse sobre controversias referidas a actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y sustancias peligrosas, se considera como un atenuante pero la sanción a imponer será pecuniaria. En todos los supuestos de allanamiento y reconocimiento formulados con la presentación de los descargos, se exonera al denunciado del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas."

(...)

2.3 EN RELACIÓN A LA NEGATIVA DE RECIBIR EL PAGO DE LA SEGUNDA CUOTA DE LA COMPRA DE LA DENUNCIANTE.

La denunciante refiere que el 05 de octubre de 2018, Financiera OH, en ventanillas de Tiendas Peruanas, no recepcionó el pago de su segunda cuota, indicándosele que debía cancelar la suma de S/ 3 768.99, ocasionándole intereses de forma indebida.

i) Financiera OH, alegó que no existían pruebas que permitan, al menos a nivel indiciario, generar certeza de lo que se le atribuye.

ii) Tiendas Peruanas, indico que su accionar estuvo vinculado al fraccionamiento de la compra en diez cuotas de S/ 428.00, monto que por si solo no es determinante para el cálculo del monto a pagar a fin de mes (se requiere de todos los montos consumidos para determinar el cálculo) y reitera su afirmación de que su participación con la tarjeta está limitada a la de ser únicamente un establecimiento afiliado.

Sobre la imputación, el ORPS sostiene que le corresponde a la denunciante la carga de la prueba por el hecho denunciado y considera que no existe en el expediente medio probatorio alguno que permita, por lo menos de forma indiciaria, causar algún grado de certeza sobre la comisión de la presunta infracción denunciada; en ese sentido el ORPS analiza los documentos ofrecidos por la denunciante identificados por ella como “órdenes de pago”, sobre estos se analiza que únicamente se limitan a consignar montos sin acreditando ni aportar algo con significancia al procedimiento.

De acuerdo a lo señalado y en relación al principio de licitud antes comentado, el ORPS archiva el procedimiento sancionador iniciado contra Financiera OH y Tiendas Peruanas S.A., en el extremo referido al incumplimiento de lo establecido en el art. 19 del Código, al no haber quedado acreditado que se hayan negado a recibir el pago de la segunda cuota de la denunciante generando por dicho acto el cobro indebido de intereses.

2.4 RESPECTO A LAS MEDIDAS CORRECTIVAS Y A LA GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN.

El ORPS de Cusco, analizó e indicó lo siguiente:

- a) Medidas Correctivas: El ORPS considera que Financiera OH ha cometido infracciones al código por lo cual dispone que, en un plazo de 15 días hábiles, cumpla con:
- i. Devolver a la denunciante la suma de S/ 2780.71 (DOS MIL SETECIENTOS OCHENTA CON 71/100 SOLES), monto correspondiente a las operaciones no reconocidas, así como el monto dinerario que corresponde a los intereses, cargos, portes, comisiones y otros conceptos que se hubieran cargado a la tarjeta de la denunciante por las operaciones indicadas.
 - ii. Devolver a la denunciante la suma de S/ 71.14 (SETENTA Y UNO CON 14/100 SOLES) correspondiente al cobro indebido del pago de la primera cuota de su compra.
- b) Graduación de la Sanción: El art. 112 del Código, establece los criterios para graduar la sanción, así como las circunstancias agravantes o atenuantes para fijarla.
- Para el caso en cuestión se toma en cuenta los siguientes criterios y atenuantes para las infracciones referidas a) al cobro indebido de un monto mayor de la primera cuota y b) el cargo indebido de operaciones no reconocidas:
- i. Beneficio Ilícito: a) el monto cobrado indebidamente por Financiera OH en el pago de la primera cuota y el ahorro por no adoptar los mecanismos pertinentes para garantizar el cumplimiento de las condiciones pactadas con sus usuarios. b) el ahorro por no adoptar los mecanismos pertinentes para evitar el cargo a la tarjeta de crédito de la denunciante de operaciones que no reconoce.
 - ii. Daño resultante de la infracción: a) afectación económica al haberse cobrado un monto mayor al establecido y los costos incurridos por presentar la denuncia. b) perjuicio económico al haberse cargado operaciones no reconocidas y los costos incurridos por presentar la denuncia.
 - iii. La probabilidad de detección de la infracción: a) altamente probable, pues los hechos denunciados pueden ponerse en conocimiento de la autoridad por cualquier consumidor. b) probabilidad media, no es fácilmente identificable por el consumidor que las entidades financieras no cumplen con los mecanismos necesarios para resguardar los intereses de sus clientes.
 - iv. Efectos generados en el mercado: a) impacto negativo, se genera pérdida de credibilidad y confianza pues no se da la diligencia que deben tener los de servicios financieros. b) impacto negativo, se genera pérdida de credibilidad y confianza pues se podría considerar que los proveedores de servicios financieros no adoptan las

medidas necesarias al momento de cargar las operaciones a través de los distintos canales de atención que ofrecen.

- v. Circunstancia atenuante especial: a) Formulación de allanamiento con los descargos.
- b) Formulación de allanamiento con los descargos.

3. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS.

De acuerdo a lo comentado y desarrollado previamente, referido a los problemas jurídicos identificados y analizados, mi posición al respecto a ellos es:

- i. Sobre la imputación referida a la ampliación indebida de la línea de crédito de la denunciante, mi posición es favorable al análisis realizado, pues se desprende de esta un examen distinto para cada proveedor denunciado, en primer lugar se examina el presupuesto procesal de la capacidad para obrar de Tiendas Peruanas S.A. de forma previa a realizar un análisis de fondo, como se ha mencionado previamente el objetivo de dicho presupuesto en el procedimiento administrativo sancionador en materia de protección al consumidor, responde a establecer correctamente la relación de consumo entre las partes pues de esta se desprenden los elementos necesarios tanto subjetivos y objetivos que dan paso a la evaluación de la responsabilidad del proveedor en caso de atribuírsele la presunta comisión de una infracción. En ese sentido, se sostiene que la relación de consumo establecida entre la denunciante y Tiendas Peruanas S.A. es de una naturaleza distinta a la de servicios financieros derivando de ello en la imposibilidad de la denunciada de realizar los hechos que le atribuye la denunciante.

Por lado de Financiera OH, se analiza la legitimidad del aumento de la línea de crédito, es decir, si se ha formado una relación jurídica válida donde concurre la voluntad del denunciante para dicho fin, al respecto Financiera OH, logra acreditar por pruebas documentales la correcta ampliación de la línea de crédito.

- ii. Sobre la imputación del monto mayor cobrado por el pago de la primera cuota en la compra de la denunciante y el cargo indebido de operaciones no reconocidas a la tarjeta de crédito de la denunciante, mi posición al respecto es favorable, pues de las pruebas ofrecidas por la denunciante en el expediente se aprecian los hechos que se comentan; es decir, que la denunciante cumple con probar el defecto en el servicio financiero prestado, quedando por lado del proveedor acreditar que no es

responsable por las presuntas infracciones que se le atribuyen; sin embargo, el rompimiento del nexo causal no es propuesto por el denunciado pues se allana a las imputaciones comentadas y se aplican los efectos jurídicos dispuestos como atenuantes resultantes del allanamiento al haberse formulado en el momento de los descargos y se atenúa la sanción a una amonestación.

- iii. Sobre la imputación referida a la negativa de recibir el pago de la segunda cuota de la compra de la denunciante, mi posición al respecto es desfavorable en relación a la actuación probatoria de la denunciante pues en ese extremo es nula, limitándose a mencionar los hechos sin un respaldo que pueda permitir un cierto grado de certeza, al menos de forma indiciaria, sobre la deficiencia en el servicio prestado. En ese sentido, sobre la evaluación que realiza la autoridad administrativa en la imputación en cuestión, he de indicar mi posición favorable, pues en relación a lo mencionado previamente no se ha demostrado ni de forma indiciaria el defecto indicado y teniendo en cuenta el principio de presunción de licitud y causalidad no se le puede atribuir responsabilidad a los denunciados pues no se cuenta con evidencia que permita inferir que los denunciados no han actuado apegados a sus deberes y no se puede sancionarlos pues no se ha acreditado que han realizado una conducta sancionable.

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

4.1 CON RELACIÓN A LA RESOLUCIÓN FINAL N° 004-2019/PSO-INDECOPI-CUS (PRIMERA INSTANCIA).

El ORPS de Indecopi de Cusco, el 04 de enero de 2019, mediante la resolución final N° 004-2019/PS0-INDECOPI-CUS, resuelve:

1. Declara improcedente el procedimiento administrativo sancionador iniciado contra TPSA por presunta infracción a lo establecido en el art. 19 del Código, referido a haber ampliado indebidamente la línea de crédito de la denunciante, al haberse verificado la falta de legitimidad para obrar pasiva.
2. Archivar el procedimiento administrativa sancionador iniciado contra Financiera OH S.A. por presunto incumplimiento de los establecido en el art. 19 del Código, al haberse acreditado que la ampliación la línea de crédito de la denunciante no resulto indebida.

3. Sancionar a Financiera OH, con amonestación por haber incurrido en infracción a lo establecido en el art. 19 del Código, al haberse acreditado que no cumplió con su deber de idoneidad, al haber cobrado indebidamente a la denunciante un monto mayor al establecido en el pago de la primera cuota de su compra.
4. Sancionar a Financiera OH, con amonestación por haber incurrido en infracción a lo establecido en el art. 19 del Código, al haberse acreditado que no cumplió con su deber de idoneidad, al haberse acreditado que no cumplió con su deber de idoneidad, al haber cargado indebidamente a la tarjeta de crédito de la denunciante operaciones que no reconoce.
5. Archivar el procedimiento iniciado contra Financiera OH y Tiendas Peruanas S.A. por presunto incumplimiento de lo establecido en el art. 19 del Código, al no haber quedado acreditado que se hayan negado a recibir el pago de la segunda cuota de la compra de la denunciante.
6. Se ordena como medida correctiva a Financiera OH, en un plazo de 15 días hábiles: i) Devolver a la denunciante la suma de S/ 2780.71 (DOS MIL SETECIENTOS OCHENTA CON 71/100 SOLES), monto correspondiente a las operaciones no reconocidas, así como el monto dinerario que corresponde a los intereses, cargos, portes, comisiones y otros conceptos que se hubieran cargado a la tarjeta de la denunciante por las operaciones indicadas. ii) Devolver a la denunciante la suma de S/ 71.14 (SETENTA Y UNO CON 14/100 SOLES) correspondiente al cobro indebido del pago de la primera cuota de su compra.
7. Ordenar a Financiera OH, el pago de las costas del procedimiento.
8. Disponer la inscripción de Financiera OH en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119° del Código.

POSICIÓN

Mi posición respecto a la resolución en cuestión es favorable en parte, pues considero, teniendo en cuenta el análisis realizado previamente, que en la mayoría de las imputaciones se realiza un correcto análisis de los alcances y problemas jurídicos que se presentan, teniendo en cuenta los presupuestos procesales, el establecimiento de una correcta relación de consumo, la consideración de distintos principios aplicables al caso y un correcto criterio de evaluación el allanamiento y los efectos que se derivan de esta figura en los procedimientos de protección al consumidor. En lo que respecta al análisis

de los medios probatorios aportados por las partes, considero que la autoridad administrativa realiza un trabajo poco exhaustivo debido a la falta de pruebas que respalden los hechos y la posición de la denunciante al carecer de elementos que permitan contrastar a las pruebas ofrecidas por los denunciados.

Cabe mencionar mi desacuerdo con la medida correctiva referida a la devolución de las operaciones no reconocidas, pues no se mencionó ni acreditó en el expediente que el denunciante haya sufrido algún perjuicio económico derivado de la carga de las operaciones indicadas.

El ORPS sobre la ampliación de la denuncia en la que se cuestionan hechos adicionales a los indicados por la denunciante en su primer escrito y en su subsanación, declara la improcedencia de dicha ampliación pues considera que en esta no se han cumplido con los parámetros pertinentes aplicables; al respecto, el Código de Protección al Consumidor y la Ley General del Procedimiento Administrativo, no contienen disposiciones referidas a la ampliación de la denuncia, en ese sentido, cabe la aplicación supletoria de lo establecido en el art. 428 del Código Procesal Civil²⁵, que entre otras disposiciones desprende que la oportunidad para modificar la denuncia es antes de su notificación, denunciar hechos adicionales a los ya denunciados antes de la notificación implica una modificación de la denuncia pues se varía el estado originario de esta correspondiente al momento de su presentación. Para que la modificación o ampliación de la denuncia sea admisible esta tiene que realizarse de forma previa a su notificación; por ello, es correcta la decisión del ORPS sobre la improcedencia de la ampliación en el caso.

4.2 CON RELACIÓN A LA RESOLUCIÓN FINAL N° 180-2019/ INDECOPI-CUS (SEGUNDA INSTANCIA).

La Comisión de la Oficina Regional de Indecopi de Cusco, el 11 de abril de 2019, mediante la resolución final N° 180-2019/ INDECOPI-CUS, resuelve:

1. Revocar La Resolución Final N° 004-2019/PS0-INDECOPI-CUS del 02 de enero de 2019, emitida por el ORPS de Cusco, en el extremo que sancionó ordenando a Financiera OH devolver a la denunciante la suma correspondiente a las operaciones no

²⁵ TUO Código Procesal Civil RESOLUCION MINISTERIAL N° 010-93-JUS

Art. 428 Modificación y Ampliación de la Demanda.- El demandante puede modificar la demanda antes que ésta sea notificada. (...)

reconocidas materia de denuncia, REFORMANDOLA se ordena a Financiera OH. extornar a la tarjeta de crédito de la denunciante la suma de S/ 2780.71 (DOS MIL SETECIENTOS OCHENTA CON 71/100 SOLES), monto correspondiente a las operaciones no reconocidas, así como el monto dinerario que corresponde a los intereses, cargos, portes, comisiones y otros conceptos que se hubieran cargado a la tarjeta de la denunciante por las operaciones indicadas.

POSICIÓN

Mi posición al respecto de la resolución en cuestión es favorable pues se reformula y establece correctamente la medida correctiva impuesta por la autoridad administrativa, en tanto no es posible ordenar al denunciado la devolución de los montos cargados a la tarjeta de crédito de la denunciante pues estos no han sido compensados ni abonados con parte del patrimonio de esta, dichas operaciones se han limitado a cargarse a la tarjeta de crédito de la denunciante sin efectuarse ningún pago por lo que no habría ninguna suma a devolver.

5. CONCLUSIONES

- Del presupuesto de falta de legitimidad para obrar se puede determinar que su objetivo en el procedimiento administrativo en materia de protección al consumidor, es el correcto establecimiento de la relación jurídica sustancial,
- La relación de consumo, de forma general, está compuesta en parte por a) su elemento subjetivo compuesto por el proveedor y el consumidor, b) su elemento objetivo referido a los producto o servicios que se adquieren o contratan en el ámbito de la relación de consumo.
- El principio de causalidad funciona como una garantía a favor de los administrados pues solo se atribuirá responsabilidad a quien realiza la conducta omisiva o activa sancionable.
- El deber de idoneidad está relacionado con la información proporcionada al consumidor pues partiendo de la base de dicha información es que debe analizarse si el consumidor recibió lo que esperaba del proveedor.
- Las empresas del sistema financiero no pueden modificar de manera unilateral el incremento de la línea de crédito de sus clientes pues se requiere de la manifestación de voluntad de ellos para que el incremento realizado sea legalmente valido.

- Cuando se cotejan firmas, lo razonable es que quien realiza el acto no es un experto en caligrafía, sino un individuo que debe proceder a controlar las rúbricas de buena fe y con una pericia razonable. Cuando las firmas que se cotejan presentan un conjunto de rasgos similares entre sí se concluye razonablemente que corresponden a la misma persona.
- La denunciante no presenta medios probatorios que contradigan lo expuesto y presentado por las denunciadas respecto al cargo imputado de un indebido aumento en la línea de crédito limitando su denuncia en ese extremo a una simple declaración que carece de algún valor probatorio.
- El principio de presunción de veracidad busca superar entorpecimientos que alarguen el procedimiento innecesariamente, de ello se deriva que se presume la veracidad de las actuaciones de los administrados, la norma que contiene el principio admite prueba en contrario a la presunción que esta misma genera.
- El allanamiento de forma general se considera como una forma especial de conclusión del proceso, en relación a ello, en los procedimientos de protección al consumidor sirve como criterio atenuante para graduar la sanción.

6. REFERENCIAS

Álvarez del Curvillo, A. (2008). Apuntes de Derecho Procesal Laboral, Tema 4. Proceso y Procedimiento. <https://rodin.uca.es/bitstream/handle/10498/6871/Procesal4.pdf>

Begines, J.L (2010). Los Contratos Bancarios. Lección 19. En Jiménez Sánchez, G. coordinación. Lecciones de derecho Mercantil. Madrid: E14va edición Editorial Tecnos.

Carbonell O'Brien, E. (2015). Análisis al Código de Protección y Defensa del Consumidor. Lima: Juristas Editores E.I.R.L.

Hinostroza Minguez, A. (2003). Comentarios al Código Procesal Civil, Análisis artículo por artículo. Tomo II. Gaceta Jurídica. Lima, Perú.

INDECOPI (28 de octubre de 2009) Resolución 1903-2009/SC2-INDECOPI.

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (setiembre 2019) Lineamientos de Protección al consumidor. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1676261/Lineamientos_Protecci%C3

%B3n_Consumidor_2019.pdf.pdf

Morón Urbina, J.C. (2019) Comentarios a la Ley del procedimiento administrativo general. Nuevo texto único ordenado de la Ley N° 27444 (Decreto Supremo N° 004-2019-JUS). Tomo II. Catorceava Edición. Lima, Gaceta Jurídica.

7. NORMATIVA REVISADA

Constitución Política del Perú (29 de diciembre de 1993).

Resolución N.º 6523-2013-SBS. Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito (02 de noviembre de 2013). <https://spij.minjus.gob.pe/spij-ext-web/detallenorma/H1089323>

Texto Único Ordenado de la Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo, aprobado mediante Decreto Supremo N.º 006-2017-JUS (20 de marzo de 2017). <https://spij.minjus.gob.pe/spij-ext-web/detallenorma/H1176693>

Ley N.º 29571. Código de Protección y Defensa del Consumidor (02 de setiembre 2010). <https://spij.minjus.gob.pe/spij-ext-web/detallenorma/H1015007>

Resolución SBS N° 3274-2017. Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero (21 de agosto de 2017). <https://spij.minjus.gob.pe/spij-ext-web/detallenorma/H1187362>

Texto Único Ordenado del Código Procesal Civil - RESOLUCION MINISTERIAL N° 010-93-JUS (22 de abril de 1993). <https://spij.minjus.gob.pe/spij-ext-web/detallenorma/H682685>

Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del Indecopi N° 076-2017-INDECOPI/COD aprueba Directiva N° 006-2017/DIRCOD-INDECOPI denominada “Directiva que regula los procedimientos en materia de protección al consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor” (24 de abril de 2017). <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/aprueban-directiva-n-006-2017dir-cod-indecopi-denominada-resolucion-no-076-2017-indecopicod-1514938-1/>

8. ANEXOS

- Copia de la denuncia y su subsanación.
- Copia de los descargos de Tiendas Peruanas S.A.
- Copia de los descargos de Financiera OH.
- Copia de la Resolución Final N° 004-2019/PS0-INDECOPI-CUS (PRIMERA INSTANCIA).
- Copia de la apelación de Financiera OH.
- Copia de la Resolución Final N° 180-2019/INDECOPI-CUS (SEGUNDA INSTANCIA).



COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI CUSCO

EXPEDIENTE ORPS N°: 558-2018/PS0-INDECOPI-CUS
EXPEDIENTE COMISIÓN N°: 033-2019/CPC-INDECOPI-CUS-APELACION**RESOLUCIÓN FINAL N° 180-2019/INDECOPI-CUS**

PROCEDENCIA : ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE CUSCO

DENUNCIANTE : [REDACTED]

DENUNCIADAS : FINANCIERA OH! S.A. O FINANCIERA OH S.A. TIENDAS PERUANAS S.A

MATERIA : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR IDONEIDAD

ACTIVIDAD : OTROS TIPOS DE INTERMEDIACION MONETARIA VENTA AL POR MENOR DE OTROS PRODUCTOS NUEVOS EN COMERCIOS ESPECIALIZADOS

SUMILLA: REVOCAR la Resolución Final N° 004-2019/PS0-INDECOPI-CUS del 02 de enero de 2019, emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de la Oficina Regional del Indecopi de Cusco, en el extremo que sancionó a que ordenó a Financiera Oh! S.A. o Financiera Oh S.A. cumpla con devolver a la señora Giovanna Marlenia Jiménez Figueroa la suma de S/ 2 780.71 que corresponde a las operaciones no reconocidas materia de denuncia, así como el monto dinerario que corresponda por los intereses, cargos, portes, comisiones y otros conceptos que se hubieran cargado a su tarjeta de crédito por las referidas operaciones, y REFORMADOLA se ordena a Financiera Oh! S.A. o Financiera Oh S.A. extornar de la tarjeta de crédito de la señora [REDACTED] la suma de S/ 2 780.71 que corresponde a las operaciones no reconocidas materia de denuncia, así como el monto dinerario que corresponda por los intereses, cargos, portes, comisiones y otros conceptos que se hubieran cargado a dicha tarjeta de crédito por las referidas operaciones.

Cusco, 11 de abril de 2019

ANTECEDENTES

1. El 23 de octubre de 2018 la señora [REDACTED] (en adelante, la señora Jiménez) presentó una denuncia contra Financiera Oh! S.A. o Financiera Oh S.A. (en adelante, la Financiera) y Tiendas Peruanas S.A. (en adelante, Tiendas Peruanas) ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de la Oficina Regional del Indecopi de Cusco (en adelante, el ORPS), por presuntas infracciones de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código).



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

231

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI CUSCO
EXPEDIENTE ORPS N°: 558-2018/PS0-INDECOPI-CUS
EXPEDIENTE COMISIÓN N°: 033-2019/CPC-INDECOPI-CUS-APELACION

2. La señora Jiménez denunció que:
- (i) La Financiera y Tiendas Peruanas ampliaron indebidamente su línea de crédito;
 - (ii) La Financiera le cobró indebidamente un monto mayor al establecido ante el pago de la primera cuota de compra;
 - (iii) La Financiera le cargó indebidamente a su tarjeta de crédito operaciones que no reconoce;
 - (iv) La Financiera y Tiendas Peruanas se negaron a recibir el pago de la segunda cuota de su compra.
3. En fecha 26 de noviembre 2018, Tiendas Peruanas presentó su escrito de descargos señalando lo siguiente:
- (i) Que, el 02 de agosto de 2018 la interesada realizó la compra de una cama, firmando el voucher de venta una vez finalizada la transacción, procediendo a retirarse de su establecimiento, siendo que los procedimientos de ampliación o disminución de línea de crédito de su tarjeta escapan de su esfera de control siendo procedimientos únicamente atribuibles a la entidad emisora de la misma;
 - (ii) Que, su representada carece de legitimidad para obrar pasiva en tanto la interesada es titular de una tarjeta administrada por la Financiera, por lo que la relación de consumo se mantiene con esta entidad; debiendo declararse la improcedencia de la denuncia, toda vez que la pretensión sobre la que versa la imputación no le es atribuible;
 - (iii) Que, tal como se tiene del voucher presentado, el mismo que contiene la firma de la interesada en señal de conformidad, se autorizó que la compra se fraccione en 10 cuotas, siendo que, si bien en el voucher figura que el valor de las mismas ascendería a S/ 428.14, se deben considerar los otros consumos realizados con la tarjeta de crédito a fin de calcular la suma a pagar al final del mes; así, habiendo efectuado la interesada un abono de S/ 500.00 el 11 de setiembre de 2018, es probable que este o parte del mismo haya cancelado alguna deuda que pudiera tener pendiente con la financiera;
 - (iv) Que la interesada señala que su personal no aceptó el pago de la segunda cuota toda vez que le indicaron que debía cancelar la suma de S/ 3 768.99, reiterando que este monto se obtiene luego de hacer un cálculo de todos los consumos realizados por el titular de la tarjeta

M-CPC-05/01

2/8



COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI CUSCO

EXPEDIENTE ORPS N°: 558-2018/PS0-INDECOPI-CUS
EXPEDIENTE COMISIÓN N°: 033-2019/CPC-INDECOPI-CUS-APELACION

durante el mes y que escapan totalmente de la esfera de control de su representada al actuar únicamente como un intermediario entre el cliente y la Financiera al recibir los pagos de los clientes.

4. En fecha 28 de noviembre 2018, la Financiera presentó su escrito de descargos señalando lo siguiente:
- (i) Que, la solicitud de incremento de línea de crédito se realizó de manera correcta, toda vez que la firma del documento suscrito coincide con la consignada en el documento de identidad de la interesada, así como en el contrato de tarjeta de crédito, lo que valida la contratación en cuestión; precisando que el estándar de debida diligencia asignado por la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala) a los colaboradores que se encargan de validar este tipo de operaciones solo se limita a verificar la similitud de la firma efectuada en la orden de pago y la que se encuentra plasmada en el documento de identidad;
 - (ii) Que, por políticas de atención al cliente, se allanan a las imputaciones referidas a que habría cobrado indebidamente a la interesada un monto mayor al establecido ante el pago de la primera cuota de su compra y habría cargado indebidamente a la tarjeta de crédito de la interesada operaciones que no reconoce; solicitando se le sancione con una amonestación y se le exonere del pago de costos del procedimiento;
 - (iii) Que, en cuanto a la imputación referida a que se habrían negado a recibir el pago de la segunda cuota de la compra de la interesada, generando el cobro indebido de intereses, la interesada no ha aportado pruebas que generen certeza siquiera a nivel indiciario de lo que pretende demostrar.
5. Mediante Resolución Final N° 004-2019/PS0-INDECOPI-CUS de fecha 04 de enero de 2019, el ORPS resolvió:
- (i) Declarar improcedente el procedimiento administrativo sancionador iniciado contra Tiendas Peruanas, por infracción el artículo 19° del Código, referido a haber ampliado indebidamente la línea de crédito de la señora Jiménez, al haberse verificado la falta de legitimidad para obrar pasiva;
 - (ii) Archivar el procedimiento administrativo sancionador iniciado contra la Financiera por infracción del artículo 19° del Código, al haber quedado acreditado que la ampliación de la línea de crédito de la señora Jiménez no resultaba indebida;



COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI CUSCO

EXPEDIENTE ORPS N°: 558-2018/PS0-INDECOPI-CUS
EXPEDIENTE COMISIÓN N°: 033-2019/CPC-INDECOPI-CUS-APELACION

- (iii) Sancionar a la Financiera con amonestación por infracción del artículo 19° del Código, al haber cobrado indebidamente a la señora Jiménez un monto mayor al establecido ante el pago de la primera cuota de su compra;
- (iv) Sancionar a la Financiera con amonestación por infracción del artículo 19° del Código, al haber cargado indebidamente a la tarjeta de crédito de la señora Jiménez operaciones que no reconoce;
- (v) Archivar el procedimiento administrativo sancionador iniciado contra la Financiera y Tiendas Peruanas por infracción del artículo 19° del Código, al no haber quedado acreditado que se hayan negado a recibir el pago de la segunda cuota de la compra de la señora Jiménez, generando el cobro indebido de intereses;
- (vi) Ordenar a la Financiera como medida correctiva que cumpla con: a) devolver a la señora Jiménez la suma de S/ 2 780.71 que corresponde a las operaciones no reconocidas materia de denuncia, así como el monto dinerario que corresponda por los intereses, cargos, portes, comisiones y otros conceptos que se hubieran cargado a su tarjeta de crédito por las referidas operaciones y b) devolver a la señora Jiménez la suma de S/ 71.14 que corresponde al monto cobrado indebidamente ante el pago de la primera cuota de su compra;
- (vii) Condenar a la Financiera al pago de costas.
6. Mediante escrito de fecha 31 de enero de 2019, la Financiera interpuso recurso de apelación respecto únicamente de la medida correctiva ordenada, señalando lo siguiente:
- (i) Que, los consumos no reconocidos por la interesada no fueron cancelados por esta, por ende, no podría ordenarse que le sean devueltos, sino que sean extornados, por ello solicitan que la medida correctiva ordenada al respeto sea revocada en este sentido;
- (ii) Que, informan que su representada procedió con el extorno de los montos de los consumos no reconocidos, adjuntando para acreditar ello un print de pantalla.
7. El ORPS concedió el recurso de apelación presentado por la Financiera y remitió el expediente a esta Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Cusco (en adelante, la Comisión). Mediante Proveído N° 01, se puso en conocimiento de la señora Jiménez el recurso de apelación interpuesto.



COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI CUSCO

EXPEDIENTE ORPS N°: 558-2018/PS0-INDECOPI-CUS
EXPEDIENTE COMISIÓN N°: 033-2019/CPC-INDECOPI-CUS-APELACION

8. En este punto, antes del análisis de las cuestiones en discusión se debe resaltar que la apelación presentada es de conocimiento de este Colegiado por constituir la segunda instancia administrativa en los procedimientos sumarísimos tramitados en el ORPS, de conformidad con lo establecido en el artículo 125° del Código¹.
9. Por otro lado, cabe precisar que al haber sido materia de apelación únicamente el extremo de la medida correctiva ordenada respecto a los consumos cargados indebidamente en la tarjeta de crédito de la interesada, todos los demás extremos quedan consentidos al no haber sido apelados por las partes del procedimiento.

ANÁLISIS

Sobre la medida correctiva ordenada respecto de los consumos no reconocidos

10. El otorgamiento de una medida correctiva importa el ejercicio de una facultad discrecional de la autoridad administrativa. Toda actuación de tipo discrecional de la autoridad administrativa debe tener en consideración su necesaria adecuación a los márgenes que el ordenamiento jurídico señala en un Estado de Derecho y la trascendencia económica de las pretensiones en disputa que pudiera significar su solución en la vía judicial.
11. En efecto, para emitir un pronunciamiento la autoridad administrativa debe tener en consideración, por ejemplo, si su mandato tiene posibilidad real de ser satisfecho por la parte obligada en virtud de las características propias del caso que sea objeto de pronunciamiento; si atendiendo a la trascendencia económica de las pretensiones en conflicto es conveniente que las mismas sean resueltas en el ámbito judicial; si el mandato podría involucrar la ejecución de una actuación contraria a derecho o que debiera requerir la intervención de terceros ajenos al conflicto; o, cualquier otra consideración que resultara relevante para el pronunciamiento.
12. El Código, establece la facultad que tiene la Comisión para, actuando de oficio o a pedido de parte, ordenar a los proveedores cualquier medida correctiva complementaria y reparadora establecidas de acuerdo con los

¹ LEY N 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

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

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

000235

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI CUSCO

EXPEDIENTE ORPS N°: 558-2018/PS0-INDECOPI-CUS
EXPEDIENTE COMISIÓN N°: 033-2019/CPC-INDECOPI-CUS-APELACION

artículos 114°, 115° y 116° del mismo cuerpo normativo², en los casos en que aquellos hubieran infringido el Código.

² LEY N 29571 - CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 114°.- Medidas correctivas

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

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

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

Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras

115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior. En caso el órgano resolutorio dicte una o varias medidas correctivas, debe considerar lo acordado por las partes durante la relación de consumo. Las medidas correctivas reparadoras pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente:

- a. Reparar productos.
- b. Cambiar productos por otros de idénticas o similares características, cuando la reparación no sea posible o no resulte razonable según las circunstancias.
- c. Entregar un producto de idénticas características o, cuando esto no resulte posible, de similares características, en los supuestos de pérdida o deterioro atribuible al proveedor y siempre que exista interés del consumidor.
- d. Cumplir con ejecutar la prestación u obligación asumida; y si esto no resulte posible o no sea razonable, otra de efectos equivalentes, incluyendo prestaciones dinerarias.
- e. Cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones legales o convencionales a su cargo.
- f. Devolver la contraprestación pagada por el consumidor, más los intereses legales correspondientes, cuando la reparación, reposición, o cumplimiento de la prestación u obligación, según sea el caso, no resulte posible o no sea razonable según las circunstancias.
- g. En los supuestos de pagos indebidos o en exceso, devolver estos montos, más los intereses correspondientes.
- h. Pagar los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa.
- i. Otras medidas reparadoras análogas de efectos equivalentes a las anteriores.

115.2 Las medidas correctivas reparadoras no pueden ser solicitadas de manera acumulativa conjunta, pudiendo plantearse de manera alternativa o subsidiaria, con excepción de la medida correctiva señalada en el literal h) que puede solicitarse conjuntamente con otra medida correctiva. Cuando los órganos competentes del Indecopi se pronuncian respecto de una medida correctiva reparadora, aplican el principio de congruencia procesal.

115.3 Las medidas correctivas reparadoras pueden solicitarse en cualquier momento hasta antes de la notificación de cargo al proveedor, sin perjuicio de la facultad de secretaría técnica de la comisión de requerir al consumidor que precise la medida correctiva materia de solicitud. El consumidor puede variar su solicitud de medida correctiva hasta antes de la decisión de primera instancia, en cuyo caso se confiere traslado al proveedor para que formule su descargo.

115.4 Corresponde al consumidor que solicita el dictado de la medida correctiva reparadora probar las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas causadas por la comisión de la infracción administrativa.

115.5 Los bienes o montos objeto de medidas correctivas reparadoras son entregados por el proveedor directamente al consumidor que los reclama, salvo mandato distinto contenido en la resolución. Aquellos bienes o montos materia de una medida correctiva reparadora, que por algún motivo se encuentran en posesión del Indecopi y deban ser entregados a los consumidores beneficiados, son puestos a disposición de estos.

115.6 El extremo de la resolución final que ordena el cumplimiento de una medida correctiva reparadora a favor del consumidor constituye título ejecutivo conforme con lo dispuesto en el artículo 688 del Código Procesal Civil, una vez que quedan consentidas o causan estado en la vía administrativa. La legitimidad para obrar en los procesos civiles de ejecución corresponde a los consumidores beneficiados con la medida correctiva reparadora.

115.7 Las medidas correctivas reparadoras como mandatos dirigidos a resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas originadas por la infracción buscan corregir la conducta infractora y no tienen naturaleza indemnizatoria; son dictadas sin perjuicio de la indemnización por los daños y perjuicios que el consumidor puede solicitar en la vía judicial o arbitral correspondiente. No obstante, se descuenta de la indemnización patrimonial aquella satisfacción patrimonial deducible que el consumidor haya recibido a consecuencia del dictado de una medida correctiva reparadora en sede administrativa.

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 y pueden ser, entre otras, las siguientes:

- a. Que el proveedor cumpla con atender la solicitud de información requerida por el consumidor, siempre que dicho requerimiento guarde relación con el producto adquirido o servicio contratado.
- b. Declarar inexigibles las cláusulas que han sido identificadas como abusivas en el procedimiento.
- c. El decomiso y destrucción de la mercadería, envases, envolturas o etiquetas.
- d. En caso de infracciones muy graves y de reincidencia o reiterancia:
 - (i) Solicitar a la autoridad correspondiente la clausura temporal del establecimiento industrial, comercial o de servicios por un plazo máximo de seis (6) meses.

M-CPC-05/01

6/8

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

Urb. Constanza A-11-2, Wanchaq, Cusco - Perú / Teléfonos: 0800 4 40 40 opción 6 - 01-2247777 opción 6

E-mail: paragon@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI CUSCO

EXPEDIENTE ORPS N°: 558-2018/PS0-INDECOPI-CUS
EXPEDIENTE COMISIÓN N°: 033-2019/CPC-INDECOPI-CUS-APELACION

13. Así, el ORPS ordenó a la Financiera como medida correctiva respecto de los consumos indebidamente cargados en la tarjeta de crédito de la señora Jiménez, que, cumpla con devolver a la interesada la suma de S/ 2 780.71 que corresponde a las operaciones no reconocidas materia de denuncia, así como el monto dinerario que corresponda por los intereses, cargos, portes, comisiones y otros conceptos que se hubieran cargado a su tarjeta de crédito por las referidas operaciones.
14. Ante ello, la Financiera ha señalado que, lo correcto debió ser ordenar el extorno de estos montos, no correspondiendo una devolución, dado que la señora Jiménez no abonó algún monto destinado a pagar dichos consumos.
15. De lo verificado en el expediente se tiene acreditado por lo referido por la propia interesada que, no realizó el pago de estos consumos, ni los intereses, comisiones y portes, que generaron los mismos, por ende, en efecto como refiere la Financiera no se puede ordenar una devolución, porque ello implica reintegrar a la señora Jiménez un monto de dinero que ella habría desembolsado, sin embargo, como ya se detalló no se dio tal acción en el presente procedimiento.
16. Por ello, lo correcto será que la Financiera extorne los consumos no reconocidos, así como los intereses, comisiones, portes y otros conceptos que se hayan generado por dichas operaciones, acción que significará que la Financiera revierta todos los montos cargados indebidamente en la tarjeta de crédito de la señora Jiménez.
17. Ahora bien, respecto al cumplimiento de la medida correctiva que alega la Financiera, cabe precisar que dicho análisis podrá ser realizado una vez que el consumidor, si así lo ve por conveniente, comunique el incumplimiento de la medida correctiva o inicie un procedimiento administrativo sancionador por dicho incumplimiento.
18. Por todo lo expuesto esta Comisión considera que corresponde revocar la medida correctiva en el extremo que ordenó a la Financiera cumpla con devolver a la señora Jiménez la suma de S/ 2 780.71 que corresponde a las operaciones no reconocidas materia de denuncia, así como el monto dinerario que corresponda por los intereses, cargos, portes, comisiones y otros conceptos que se hubieran cargado a su tarjeta de crédito por las referidas operaciones, y REFORMADOLA se ordena a la Financiera extornar

(ii) Solicitar a la autoridad competente la inhabilitación, temporal o permanente, del proveedor en función de los alcances de la infracción sancionada.

e. Publicación de avisos rectificatorios o informativos en la forma que determine el INDECOPI, tomando en consideración los medios que resulten idóneos para revertir los efectos que el acto objeto de sanción ha ocasionado.

f. Cualquier otra medida correctiva que tenga el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

El INDECOPI está facultado para solicitar a la autoridad municipal y policial el apoyo respectivo para la ejecución de las medidas correctivas complementarias correspondientes.

M-CPC-05/01



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

000237

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI CUSCO

EXPEDIENTE ORPS N°: 558-2018/PS0-INDECOPI-CUS
EXPEDIENTE COMISIÓN N°: 033-2019/CPC-INDECOPI-CUS-APELACION

de la tarjeta de crédito de la señora Jiménez la suma de S/ 2 780.71 que corresponde a las operaciones no reconocidas materia de denuncia, así como el monto dinerario que corresponda por los intereses, cargos, portes, comisiones y otros conceptos que se hubieran cargado a dicha tarjeta de crédito por las referidas operaciones.

RESUELVE:

PRIMERO: REVOCAR la Resolución Final N° 004-2019/PS0-INDECOPI-CUS del 02 de enero de 2019, emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de la Oficina Regional del Indecopi de Cusco, en el extremo que sancionó a que ordenó a Financiera Oh! S.A. o Financiera Oh S.A. cumpla con devolver a la señora [REDACTED] Figueroa la suma de S/ 2 780.71 que corresponde a las operaciones no reconocidas materia de denuncia, así como el monto dinerario que corresponda por los intereses, cargos, portes, comisiones y otros conceptos que se hubieran cargado a su tarjeta de crédito por las referidas operaciones, y REFORMADOLA se ordena a Financiera Oh! S.A. o Financiera Oh S.A. extornar de la tarjeta de crédito de la señora [REDACTED] la suma de S/ 2 780.71 que corresponde a las operaciones no reconocidas materia de denuncia, así como el monto dinerario que corresponda por los intereses, cargos, portes, comisiones y otros conceptos que se hubieran cargado a dicha tarjeta de crédito por las referidas operaciones.

SEGUNDO: Informar a las partes del procedimiento que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación³.

Con la intervención de los señores comisionados: Walker Hernán Araujo Berrio, Helard Mauricio Mujica Cavero, Walter Pimentel Peralta y Rocío de María Vignes Pareja.

WALKER HERNÁN ARAUJO BERRIO
Presidente

³ LEY N 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR
Artículo 125°.- Competencia de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor
(...) La Resolución que emita la correspondiente Comisión agota la vía administrativa y puede ser cuestionada mediante el proceso contencioso administrativo.

(Artículo modificado por Decreto Legislativo N° 1308)