



FACULTAD DE DERECHO

**INFORME JURÍDICO DE EXPEDIENTE
ADMINISTRATIVO N° 0155-2019/CPC-INDECOPI-AQP**



**PRESENTADO POR
ERIKA STEFHANY CHAVEZ SOTO**

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

LIMA – PERÚ

2023



CC BY-NC-ND

Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada

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

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



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRES

Facultad
de Derecho

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

**INFORME JURÍDICO EXPEDIENTE ADMINISTRATIVO NRO:
0155-2019/CPC-INDECOPI-AQP**

Materia : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Entidad : INDECOPI

Bachiller : CHAVEZ SOTO, ERIKA STEFHANY

Código : 2014205257

LIMA –PERÚ

2023

Se analizará el procedimiento administrativo sancionador recaído en el expediente N°0155-2019/CPC- INDECOPI por la presunta infracción a los artículos 19°,150°,151°, 152° y 41° del Código de la Ley N° 29571, por presuntas faltas relacionadas a la falta de idoneidad y calidad de los productos y/o servicios ofrecidos, exhibición de libro de reclamaciones y entrega del mismo.

En este sentido, se hace precisión que dicho procedimiento inició en mérito a la denuncia presentada por L.S. T. V .contra C.I. C. C. y la Empresa de Servicios Turísticos Múltiples Deja Vu E.I.R.L., ante el Órgano resolutorio de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor (OPS) en la ciudad de Arequipa, declarándose esta como no competente y por lo tanto asumiendo en primera instancia resolutoria la Comisión de la Oficina Regional del INDECOPI de Arequipa , y la Sala especializada en Protección al Consumidor como segunda instancia respectivamente, ambas realizaron un análisis jurídico basado en una interpretación auténtica de las normas consumeriles.

Por ello, al analizar el presente caso a detalle eh podido identificar los problemas jurídicos, que procedo a detallar:

1. **¿Resultaría suficiente para el proveedor acreditar la existencia del libro de reclamaciones y el anuncio del aviso que cuenta con este para no ser merecedor de una sanción por el INDECOPI?**
2. **¿Resulta proporcional la sanción pecuniaria impuesta en presente caso, de parte del INDECOPI?**
3. **¿Hasta qué punto un establecimiento es responsable sobre la custodia de los objetos personales del consumidor?**

En este tenor, los cuestionamientos ya descritos serán desarrollados a detalle en el presente informe; en ese sentido, es menester mencionar lo resuelto mediante Resolución N°026-2020/CPC-INDECOPI de fecha 03 de enero de 2020; mismo que, resolvió declarar **FUNDADA** la demanda en el extremo de la comisión de infracciones a los artículos 150°, 151° del Código de Consumidores y Usuarios -Ley Nro.29571, **SANCIONANDO CON 0.52 UIT RESPECTIVAMENTE POR CADA INFRACCIÓN CITADA, A LA DENUNCIADA.**

No encontrándose de acuerdo la denunciada, interpone recurso de apelación. Ante ello, la Sala Especializada en Protección al Consumidor, mediante Resolución N°0044-2021/SPC-INDECOPI de fecha 12 de enero de 2021; decide **CONFIRMAR** la resolución de primera instancia.

NOMBRE DEL TRABAJO

CHAVEZ SOTO.docx

RECUENTO DE PALABRAS

12098 Words

RECUENTO DE PÁGINAS

26 Pages

FECHA DE ENTREGA

Sep 22, 2023 8:57 AM GMT-5

RECUENTO DE CARACTERES

64692 Characters

TAMAÑO DEL ARCHIVO

433.9KB

FECHA DEL INFORME

Sep 22, 2023 8:58 AM GMT-5**● 16% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 15% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 13% Base de datos de trabajos entregados
- 5% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)



Dr. GINO RIOS-PATIO
Director del Instituto de Investigación
JúridicaGRP/
REB

ÍNDICE

I. RELACIÓN DE LOS PRINCIPALES HECHOS EXPUESTOS POR LAS PARTES INTERVINIENTES EN EL PROCEDIMIENTO	4
I.1. Denuncia de parte	4
I.1.1. Fundamentos de hecho	4
I.1.2. Fundamentos de derecho	4
1.2.- El órgano resolutorio de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor emite Resolución Final N°417-2019/PS0-INDECOPI – AREQUIPA	6
1.3.- Análisis del Órgano Resolutorio de Procedimientos Sumarísimos de Protección al consumidor	6
1.4.- Resolución N° 1 Del Indecopi- Formulación de Imputación de cargos por parte de la secretaría técnica de la Comisión de Protección al Consumidor	7
1.5 .-Descargos presentados por la parte denunciada	9
1.6 .-Pronunciamiento de la Comisión de Protección al Consumidor de Arequipa mediante resolución Final N°026-2020/INDECOPI sobre competencia	12
1.7 .-Pronunciamiento en Primera instancia de parte de la Comisión de Protección al Consumidor sobre los aspectos en discusión	13
1.7.1. Análisis de la Comisión sobre el deber de idoneidad	14
1.7.2. Análisis de la Comisión respecto a la falta de adopción de medidas de seguridad de la denunciada	14
1.7.3. Análisis de la Comisión respecto a la presunta infracción al artículo 152° del Código de Protección y defensa del consumidor	15
1.7.4. Análisis de la Comisión respecto a la presunta infracción al artículo 150° del Código de Protección y defensa del consumidor	15
1.7.5. Análisis de la Comisión respecto a la presunta infracción al artículo 151° del Código de Protección y defensa del consumidor	15
1.7.6. Análisis sobre el formato del aviso del libro de reclamaciones y análisis de la normativa vigente	15
1.8 .-Denunciada interpone recurso de apelación ante la Comisión de Protección al Consumidor del INDECOPI	16
1.9 .-Resolución de la Sala Especializada en Protección al Consumidor - Resolución N° 0044-2021/SPC-INDECOPI-AQP	17
II.-IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE	18
III.POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS	19
IV.POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS	24
V.CONCLUSIONES	25
VI.BIBLIOGRAFIA	25
VII. ANEXOS	26

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

En este capítulo indica los fundamentos de hecho y derecho que fundamentaron la denuncia contra la presunta infracción contra los artículos 19°, 150°, 151°, 152° y 41° del Código de Protección al Consumidor

1.1 DENUNCIA DE PARTE. -

La interposición de la denuncia ocurre en relación a los siguientes fundamentos fácticos que se describen a continuación:

1.1.1. Fundamentos de hecho.- El 25 de abril de 2019 la denunciante ingresó a la discoteca (lugar donde se suscitaron los hechos) acompañada de su sobrina dirigiéndose al segundo piso del local, lugar donde consumieron dos bebidas alcohólicas aproximadamente a las 23:30 horas, posterior a ello, ambas se trasladaron a una mesa a fin de apreciar el espectáculo de música electrónica, dirigiéndose la denunciante a la barra de dicho local a fin de comprar más bebidas, y al retornar a su mesa y dejar su cartera sobre esta se dio la vuelta para entregarle una bebida a su sobrina, posteriormente a este suceso se dio con la sorpresa que sus pertenencias consistentes en una billetera negra con S/. 2,000.00 (Dos mil y /00 soles) y su celular LG Edge S7, ya no se encontraban en el citado lugar.

Ante tal situación, la denunciante se dirigió al personal de vigilancia de referido local informándoles lo sucedido, asimismo les requirió tomar acciones para identificar al sujeto que había sustraído dichos objetos, las cuales consistían en revisar los objetos que portaban las personas que salían de la discoteca, no obstante, dicho personal se negó a atender lo solicitado, bajo el argumento de que no se disponían de tiempo para realizar tales actos.

Es así que la denunciante, se dirigió hacia la denunciada quien también le negó lo requerido ante lo sucedido la denunciante solicitó el libro de reclamaciones, negándosele la entrega del citado instrumento, posterior a ello, la denunciada ordenó al personal de seguridad que retire a la denunciante de las instalaciones por sus reclamos verbales suscitándose agresiones que son materia de investigación. Continuando con los hechos, la denunciante interpuso el reclamo N°04-2019 de fecha 26 de abril de 2019, asimismo refiere que dicho documento carece de los ítems de obligatorio cumplimiento en el contenido de sus hojas de reclamaciones.

1.1.2. Fundamento de derecho.- Así las cosas, el fundamento de derecho que amparó la denuncia materia de análisis radica en relación al punto anterior, pues la denunciante señala que ***el aviso de libro de reclamaciones del referido local no contaba con el formato establecido por Ley, ya que no especifica la naturaleza física del libro de reclamaciones, ni tampoco el derecho de los consumidores a enviar un correo electrónico al correo oficial de Indecopi en caso de negativa de entrega***, asimismo sindicó que *dicho aviso no estaba ubicado en un lugar visible al público*, imposibilitando que la recurrente visualice el mismo, trasladando ello a la tipificación de infracciones cometidas en vulneración al Código de Protección al Consumidor en los siguientes supuestos que fundamentan de derecho su petición siendo estos los supuestos denunciados en contra de C. I. C. C. y DEJAVU EIRL.

- **Primera Presunta infracción al deber de idoneidad.** – Con fecha 26 de abril de 2019, el personal de vigilancia habría agredido físicamente a la denunciante, expulsándola violentamente y contra su voluntad del establecimiento comercial Deja Vu, ubicado en Arequipa, siendo que además fue agredida fuera de dicho establecimiento comercial, cuando aquella solicitó reingresar para formular su reclamo.
- **Segunda Presunta Infracción al deber de idoneidad.** - Ello en razón que la denunciada y la empresa Deja Vu E.I.R.L han incurrido en infracción a los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que con fecha 26 de abril de 2019, la denunciada sufrió el hurto de su cartera (la cual contenía S/.2,000.00 y un celular LG EDE S6 valorizado en S/.2,500.00) dentro del establecimiento comercial DEJAVU identificando al instante a la persona que materializó dicho hurto, por lo que de inmediato solicitó al personal de vigilancia que tomaran las acciones correspondientes, frente al personal que se negó injustificadamente a tomar dichas acciones.
- **Tercera Presunta Infracciones vinculadas al libro de reclamaciones.** – La denunciada y la empresa Deja Vu EIRL, no cumplió con entregar a la denunciada, el libro de reclamaciones de manera inmediata cuando ella lo solicitó tardándose 10 minutos para recién entregarlo, al advertir la presencia del instructor policial que realizó la constatación policial de fecha 26 de abril de 2019.
- **Cuarta Presunta Infracción vinculada a la vulneración del artículo 150° del Código de Protección al Consumidor.** – La denunciada y la empresa Deja Vu EIRL, en su libro de reclamaciones, no cuenta con la totalidad de campos obligatorios requeridos conforme las normas vigentes.
- **Quinta Presunta infracción vinculada a la vulneración del artículo 151° del Código de Protección al Consumidor.** - La denunciada y la empresa Deja Vu EIRL, ha incurrido en infracción a este artículo en tanto, el aviso del libro de reclamaciones del establecimiento comercial DEJAVU, ubicado en el Distrito de Arequipa, provincia y región de Arequipa, no cuenta con el formato establecido en el anexo 2 del Decreto Supremo N° 0006-2014-PCM.
- **Sexta presunta infracción vinculada a la vulneración del artículo 151° del Código de Protección al Consumidor.** – La denunciada y la empresa Deja Vu EIRL, ha incurrido en infracción de este artículo que además es concordante con el Decreto Supremo N°006-2014 PCM, en tanto no colocó su libro de reclamaciones en un lugar visible al público.
- **Séptima presunta infracción vinculada a la vulneración del artículo 41° del Código de Protección al Consumidor.** - La denunciante y la empresa Deja Vu EIRL, ha incurrido en infracción de este artículo en tanto en su establecimiento comercial DEJAVU no contaba ni consigno en un lugar visible el aviso que de cuenta del derecho de atención preferente.

Así las cosas, la denuncia fue acompañada de los siguientes medios de prueba ofrecidos por la denunciante:

1. Foto del aviso del libro de reclamaciones de DEJAVU con el cual se pretende acreditar que el mismo no cuenta con el formato establecido para el adecuado llenado de la hoja de reclamaciones.
2. Copia de la denuncia verbal de fecha 26 de abril de 2019, con la cual se pretende acreditar que el personal de vigilancia de DEJAVU agredió físicamente a la denunciante.
3. Videograbación de fecha 26 de abril de 2019, desde las 12:00 horas hasta las 04:30 horas del establecimiento DEJAVU con la cual se pretende acreditar que el personal de vigilancia de DEJAVU agredió físicamente a la denunciante.
4. Hoja de reclamación N° 04.2019 de fecha 26 de abril de 2019, presentada por la denunciada en el libro de reclamaciones de DEJAVU.

1.2.- El órgano resolutorio de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor emite Resolución Final N°417-2019/PS0-INDECOPI - AREQUIPA. -

En este escenario, el 02 de mayo de 2019 mediante **en la resolución final se resuelve que, después del análisis realizado en cuanto a su competencia decide declinar competencia para conocer la denuncia presentada y remitir el expediente a la Comisión de la Oficina Regional del INDECOPI Arequipa**, a fin que adopte las acciones que correspondan por los fundamentos más relevantes que paso a describir a continuación:

1.3.- Análisis del Órgano Resolutorio de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor. -

El Órgano Resolutorio de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor es competente para conocer exclusivamente en primera instancia administrativa, denuncias que versen sobre :



Sin perjuicio de ello, entre los fundamentos esgrimidos por la mencionada resolución administrativa existen reglas para determinar la competencia de la ORPS en un procedimiento consumeril:

En este sentido la **primera regla** de competencia es una de carácter negativo y se basa en la naturaleza de los intereses en juicio que excluye de la competencia del ORPS siendo estos, aquellos actos que afecten intereses colectivos o difusos, dejando las cuestiones relativas a intereses netamente individuales bajo el amparo del procedimiento sumarísimo. En este sentido la primera regla es determinar que la denuncia verse sobre afectación a título personal y no afecte intereses colectivos o difusos de consumidores.

La segunda regla es la materia de las cuestiones en discusión, pues las denuncias cuya materia verse sobre reclamos por productos o sustancias peligrosas, actos de discriminación o trato diferenciado, servicios médicos o que sean inapreciables en dinero, constituyen en cuestiones excluidas de la competencia del ORPS.

Finalmente, la **tercera regla** establece la competencia del ORPS por la cuantía, señalando que solo tendrá competencia para ver asuntos que no sobrepasen las (03) UIT.

Así, atendiendo al criterio establecido por la sala queda claro que en el caso de materia de autos los intereses afectados que han sido descritos en la denuncia son de naturaleza individual por lo que no opera la primera regla para definir la competencia de la denuncia de la accionante. Por su parte, en el caso materia de estudio las conductas denunciadas por parte de la denunciante son las que se detallan a continuación:

- i) El hecho que personal de seguridad del proveedor denunciando habría retirado del establecimiento a la denunciante de forma injustificada y bajo agresión.
- ii) El hecho que se habría sustraído las pertenencias de titularidad de la denunciada dentro del establecimiento, negándosele el requerimiento de tomar acciones necesarias para recuperar tales objetivos.
- iii) El hecho que no se habría cumplido con entregar a la denunciante el libro de reclamaciones del citado lugar
- iv) El hecho que el libro de reclamaciones del referido establecimiento no contaba con el apartado del RUC, monto del producto o servicio contratado, objeto del reclamo, pedido concreto del consumidor respecto al hecho que motiva el reclamo o queja;
- v) El hecho que el aviso de reclamaciones del referido local no contaba con el formato establecido por la ley, ya que no especifica la naturaleza física del libro de reclamaciones ni tampoco el derecho de los consumidores a enviar un correo electrónico al correo oficial del INDECOPI, en caso de negativa de entrega;
- vi) Asimismo, indica que dicho aviso no estaba ubicado en un lugar visible al público. Vii) el hecho que el establecimiento del proveedor denunciado no contaba con el aviso de derecho de atención preferente.

En relación a lo señalado precedentemente se consideró que los hechos sindicados por la denunciante no se desprende propiamente una cuantía respecto a la relación de consumo que habría tenido con el local sino de los sucesos que circunscriben al presente caso, se tornan hacia actos de retiro injustificado y bajo agresión a la denunciante del establecimiento denunciado, mismos que habrían sido realizados por el personal de seguridad de referido, así como la omisión de medidas necesarias por parte estos para recuperar las pertenencias del accionante, hecho que tampoco están ligados directamente a una cuantía determinable, tomándose de esta forma en actos inapreciables en dinero.

Por lo tanto, debe apreciarse que en el caso de autos no se tiene una cuantía a razón de poder evaluar la competencia de este órgano resolutorio, conllevando así que los hechos denunciados no se sujeten a cuantía alguna y se mantengan hacia la naturaleza de ser considerados inapreciables económicamente.

En ese sentido conforme a lo ya indicado, las conductas inapreciables en dinero corresponden a la vía del procedimiento ordinario.

1.4.- Resolución N° 1 Del Indecopi- Formulación de Imputación de cargos por parte de la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor. -

1. *“Admitir a trámite la denuncia de fecha 02 de mayo de 2019 presentada por la señora L.S.T.V en contra de C. I. C.C y la empresa denunciada por presunta infracción al artículo 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa de Consumidor en tanto la denunciante habría retirado del establecimiento a la denunciante de forma injustificada y utilizando agresiones verbales.*

2. *Admitir a trámite la denuncia de fecha 02 de mayo de 2019 presentada por L.S.T.V en contra de C.I.C.C y la empresa denunciada por presunta infracción al artículo 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que C.I.C.C. y la empresa denunciada, se habían negado tomar acciones necesarias para recuperar las pertenencias sustraídas de la denunciante, pese a que la sustracción habría ocurrido dentro de su establecimiento comercial y que los autores habrían sido identificados por la denunciante.*
3. *Admitir a trámite la denuncia por presunta infracción al artículo 152° de la Ley N°29571, pues presuntamente no habrían entregado de forma inmediata a la denunciante el libro de reclamaciones, teniendo que recurrir al auxilio del personal policial.*
4. *Admitir a trámite la denuncia por presunta infracción al artículo 150° de la Ley N°29571, pues presuntamente habría puesto a disposición de la denunciante un libro de reclamaciones cuyas hojas no cumplen con las características que exige la normativa, omitiendo consignar (i) el apartado en donde se detalla su número de RUC (ii) el monto del producto o servicio contratado objeto del reclamo;(iii) pedido concreto del consumidor respecto al hecho que motiva el reclamo o queja.*
5. *Admitir a trámite la denuncia por presunta infracción al artículo 151° de la Ley N°29571, pues presuntamente las denunciadas habrían implementado el aviso de libro de reclamaciones del local sin cumplir con el formato establecido en la normativa vigente, toda vez que (i) no especifica la naturaleza física del libro de reclamaciones (ii) el derecho de los consumidores a enviar un correo electrónico al correo oficial de Indecopi en caso de negativa de entrega.*
- 8
6. *Admitir a trámite la denuncia por presunta infracción al artículo 151° de la Ley N°29571, pues presuntamente la denunciada no habría cumplido con colocar el aviso que indique la existencia del libro de reclamaciones en un lugar visible imposibilitando que la denunciante visualice dicho aviso.*
7. *Admitir a trámite la denuncia por presunta infracción al artículo 41° de la Ley N°29571, pues presuntamente no habría cumplido con consignar en un lugar visible el aviso que dé cuenta del derecho de atención preferente.”*

Solicitando además entre otros documentos de representación y volumen de ventas , los videos del establecimiento y copia de la videograbación del 25 de abril de 2019 desde las 00:00 horas hasta las 04:30 horas. Finalmente, la comisión corre traslado de la imputación de cargos y el requerimiento de información a las denunciadas otorgándoles un plazo de (05) días hábiles contados desde la notificación a fin que emita sus descargos correspondientes.

1.5.- Descargos presentados por la parte denunciada -

En razón del inicio del procedimiento administrativo sancionador, con el traslado de la imputación de cargos a la denunciada, el 12 de julio de 2019, la denunciada presentó su escrito de descargos señalando entre sus principales argumentos de defensa lo siguiente:

- a) En lo referido al negocio denominado Empresa de Servicios Turísticos Múltiples DEJAVU E.I.R.L., indicando que no realiza actividad académica desde el 31.10.2010 y que se encuentra con baja de oficio para demostrar ello, anexó el reporte de SUNAT que indica baja de oficio.
- b) En referencia a la denuncia efectuada por la Sra. L.S.T.V. en primer lugar, negó los cargos sobre supuestas "agresiones físicas y verbales" presuntamente sufridas en su establecimiento. No habiéndose evidenciado las mismas con certificado médico legal alguno que se denote las supuestas agresiones, ni tampoco acreditado quien fue el presunto agresor. Por lo que solo se anexan las manifestaciones y dichos de las consumidoras.
- c) Existe una contradicción en la versión señalada por la denunciante entre las manifestaciones de índole penal con lo señalado ante la secretaria del INDECOPI, lo que denota su actuar negligente al no tener cuidado razonable de su dinero y pertenencias, imputándole responsabilidad a su establecimiento.
- d) Así también se hace mención en la propia denuncia, que la denunciante es quien agarra al personal de seguridad del polo, por ende, ella es quien agrede y no es la persona agredida, exigiendo además el cierre del local y registrar las pertenencias de los consumidores pudiendo incurrir en el delito de secuestro de personas al privarlas de su libertad de manera innecesaria.
- e) Sobre las cámaras e imágenes que estas captaron indican que se ha derivado dichos archivos al Quinto Juzgado de Paz Letrado, quien es el órgano penal competente para determinar la responsabilidad individual de los sujetos que habrían cometido el delito.
- f) En el momento en que se suscitaron los hechos la denunciante no solicitó el libro de reclamaciones y solo se dedicó agredir al personal, romper un vidrio y generar escándalo debido a su estado.
- g) El libro de reclamaciones se ha llenado por la denunciante en cuanto a sus reclamos que no corresponden al servicio prestado.
- h) El libro se encontraba en la barra a la vista del público y ha sido materia de constatación policial conforme aparece copia de la misma.
- i) Es faso también que el letrero de atención preferencial no esté adosado en la pared, siendo que la denunciante en ningún momento señaló ser gestante, tercera edad o discapacitada para tener un trato preferencial.
- j) Los formatos referidos al aviso del libro de reclamaciones guardan concordancia con los dispositivos legales vigentes.
- k) No se puede requerir la devolución del dinero o bienes ya que no son responsables del hurto simple, lo que se encuentre en investigación.

Sobre el particular es importante mencionar que, en realidad la denunciante fue atendida por el personal de seguridad la empresa que presta seguridad a la denunciada siendo que le señalo que su amiga o acompañante debió cuidar sus pertenencias y que si se había dado cuenta del hecho (hurto) y no sabía quién era el autor, lo más oportuno es

que acudiera a la Policía ya que el cierre de local y registro de las pertenencias de los demás consumidores, es un acto contra la ley y el propio Código de Consumidor.

Posteriormente y al haber indicado el personal de seguridad las acciones a tomar la denunciante acude en su desesperación al personal encargado de caja, a quien le manifiesta exactamente lo mismo, siendo que el personal de caja señala , que lo más conveniente es que vaya a la policía si no puede identificar al sujeto , por lo que la denunciante pierde el control y debido al estado en que se encontraba , es que desata su ira agrediendo al personal de seguridad y rompe un vidrio del local, acompañándola a la puerta para que acuda a la policía ; por ende tampoco es cierto que se le haya echado empellones del local como se pretende argumentar .

Concluyendo que los actos realizados por el personal de la denunciada y por el encargado de vigilancia no contravienen el artículo 19 del Código del Consumidor y cuya evidencia está en la propia denuncia policial y videograbación que adjuntaron en sus descargos como medio probatorio.

Cabe mencionar que dichos puntos han sido investigados por la policía nacional y obran en la denuncia policial por faltas de las cuales ninguna parte se indica que se haya registrado agresión verbal o física en contra de la denunciante y menos que no se ha tomado las medidas necesarias para apoyarla, dejando en claro que ella no identifico a sujeto alguno en dicho momento y que se haya enterado recién cuando se proporcionó la grabación.

Respecto al libro de reclamaciones, hacemos notar que en el momento de los hechos la denunciada jamás lo solicito, sino hasta el día siguiente que vino con su abogado y un miembro de la policía en condiciones normales , por lo que se le brindó el citado libro de reclamaciones a fin de que se registre su denuncia, siendo falso que se le haya negado en el acto o que este no esté en un lugar visible del establecimiento , o que no haya un aviso sobre su existencia (ya que se encontraba encima de la barra) por lo cual tampoco hemos infringido norma alguna en cuanto a la publicidad sobre la existencia del libro que no se le proporciono dicho libro.

Con referencia a la investigación policial, en esta se ha tomado las manifestaciones de cada uno de los agraviados y de la propietaria del local, así como se le ha hecho entrega de la videograbación donde se aprecia lo señalado en los párrafos anterior y que determina claramente que un sujeto que no sabemos si la conoce o no se lleva su cartera , desconociendo si la cartera contenía el dinero o bien (celular) que indica contenía, igualmente se aprecia que no hay agresión verbal o físico alguna contra la indicada y menos que el personal de seguridad le haya agredido o la hayan maltratado física o verbalmente.

Añadiendo a esto que, debido a que las cámaras han registrado el hurto y que la Policía ha iniciado investigación actualmente esta conducta ilícita se encuentra siendo investigada por el Quinto Juzgado de Paz Letrado tramitándose mediante expediente Nro. 01854-2019-0-0401-JP-PE, en donde será este despacho quien se encargue de determinar la responsabilidad penal de cada individuo.

En este sentido respecto a las infracciones administrativas por supuesto incumplimiento o infracción al artículo 19 de la Ley N° 29571 Código de Protección y Defensa del Consumidor, la defensa de la denunciada radica en que, desde su rol de proveedora se han tomado todas las acciones necesarias y contribuido con la investigación al interior del local donde se registraron los movimientos de sus clientes así mismo se habría tratado a la denunciante con decoro , respeto y cortesía que se merecen cada uno de los consumidores, siendo que adicional a ello le proporcionaron incluso un día después el libro de reclamaciones cuando vino acompañada de su abogada y policía otorgando todas las facilidades cuando ya se encontraba en estado normal.

Respecto a la supuesta infracción al artículo 150 de la Ley Nro.29571 la denunciada refiere que, este no corresponde al servicio prestado y que el libro de reclamaciones si cumple con lo establecido por el INDECOPI. Sobre ello, me encuentro de acuerdo con el hecho que, si bien es cierto todo servicio se reviste de tres tipos de garantías, la garantía legal, explícita e implícita, en este caso ninguna de las tres señala ni resulta aplicable en una interpretación extensiva que parte de la seguridad y asegurar la integridad de los consumidores deberá implicar el cuidado y por ende vigilancia de los objetos personales más aun cuando cada uno de ellos se encuentra custodiado por su propietario.

Respecto a los avisos de existencia del libro la denunciada señala que este se encontraba en la barra a la vista del público y ha sido materia de constatación policial conforme aparece de la copia de la misma que adjuntan como medio probatorio, siendo que el libro es de carácter físico y se encontraba a la vista del público por lo cual no se ha infringido el artículo 151 de la Ley Nro. 29751 siendo igualmente falso que la denunciante no pudiera visualizar el libro y el aviso correspondiente.

Respecto a la infracción denunciada referida al artículo 41 de la Ley Nro.29571 la denunciada manifiesta que, es falso que el letrero de atención preferencial no esté adosado a la nuestra pared, y la denunciante en ningún momento habría señalado ser gestante, persona de la tercera edad o discapacitada para tener un trato preferencial, ya que de ser gestante por su salud no debería haber acudido a nuestro establecimiento.

Sobre el particular, en relación al último párrafo del argumento discrepo en el sentido que, resulta muy ligero el argumento de indicar en los descargos que la denunciante de haber estado embarazada no debería haber acudido a una discoteca bar.

En este sentido considero que debe tomarse en cuenta otros criterios como el periodo de embarazo y este no es un limitante para que un grupo de personas que estén dentro de la ley que regula la atención preferencial, a excepción de un menor de edad pueda acudir si así lo considera una discoteca bar.

Seguidamente en lo relativo al cuidado de los objetos personales sustraídos, considero que la denunciada accionó de manera adecuada al respetar la presunción de inocencia de todas las personas que estaban en sus instalaciones pues no podían retener a nadie ni utilizar la figura del arresto ciudadano pues no habían identificado a precisión quien era la persona que materializó el presunto hurto en sus instalaciones.

Finalmente, respecto al accionar del personal de seguridad considero que si debieron llamar con mayor prontitud a la policía pues tenían la noticia criminal que era el hurto de un bien mueble dentro del establecimiento para el que prestaban sus servicios de seguridad y además ello debieron realizarlo de acuerdo al cumplimiento de sus funciones conforme lo regula la Ley de Seguridad Privada – Ley Nro. 288979, está en sus deberes de personal de prestación de seguridad privada que ante el conocimiento de un hecho delictivo deben llamar a la policía cumpliendo un rol de colaboración con la entidad gubernamental mas no asumiendo funciones que por reserva de ley únicamente le competen a la PNP.

La secretaria técnica estaría impedida de pronunciarse conforme lo señala el artículo 10° de la Ley Orgánica del Poder Judicial.

1.6.- Pronunciamiento de la Comisión de Protección al Consumidor de Arequipa mediante resolución final N° 026-2020/INDECOPÍ sobre competencia.-

Dentro del contenido de la resolución emitida por la Comisión de Protección y Defensa del Consumidor en primera instancia se resuelve:

1. **Declara infundada** la denuncia por presunta infracción al artículo 9° de la Ley N° 29571, toda vez que no ha quedado acreditado que la denunciada se hubiere negado a tomar acciones necesarias para recuperar las pertenencias sustraídas y en tanto el denunciado no podría haber desplegado las medidas requeridas por la denunciante en tanto ello hubiere implicado una violación a los derechos de terceras personas.
2. **Declara infundada** la denuncia interpuesta por presunta infracción al artículo 152° de la Ley N° 29571, toda vez que no ha quedado acreditado que la denunciada no hubiere entregado el libro de reclamaciones a la denunciante en un tiempo inmediato de acuerdo a la razonabilidad que las circunstancias del caso dictaminaban.
3. **Declarar fundada la denuncia** interpuesta por presunta infracción al artículo 150° de la Ley N° 29571 toda vez que ha quedado acreditado que la denunciada puso a disposición de la denunciante un libro de reclamaciones cuyas hojas no cumplen con las características que exige la normativa vigente , omitiendo consignar : (i) el apartado en donde se detalla su número del registro único de contribuyente,(ii) monto del producto o servicios contratado objeto del reclamo,(ii) pedido concreto del consumidor respecto al hecho que motiva el reclamo o queja.
4. **Declarar infundada la denuncia** interpuesta por presunta infracción al artículo 151° de la Ley N° 29571, toda vez que ha quedado acreditado que la denunciada hubiere implementado el aviso del libro de reclamaciones del local comercial sin cumplir con el formato establecido en la normativa vigente, toda vez que (i) no especifica la naturaleza física del libro de reclamaciones,(ii)el derecho de los consumidores a enviar un correo electrónico al correo oficial de Indecopi en caso de negativa de entrega.

5. **Declarar fundada la denuncia** interpuesta por presunta infracción al artículo 151° de la Ley N° 29571, toda vez que ha quedado acreditado que la denunciada no cumplió con colocar el aviso que indique la existencia del libro de reclamaciones, en un lugar visible al público.
6. **Declarar improcedente la denuncia** interpuesta por presunta infracción al artículo 41° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que la denunciante carece de legítimo interés para denunciar por la presunta infracción referida a que la denuncia no habría cumplido con consignar en un lugar visible, el aviso que dé cuenta del derecho de atención preferente, en su local comercial Arequipa.

En este sentido, además de lo señalado la Comisión también se pronunció sobre las medidas correctivas solicitadas por la denunciante:

- A. **Ordenar como medida correctiva** que la señora C.I.C.C. cumpla con: **a) Adecuar el formato del libro de reclamaciones a la normatividad vigente; b) Colocar el aviso de libro de reclamaciones en un lugar visible y fácilmente accesible para los consumidores. Ello, en el plazo improrrogable de 15 días hábiles de notificada la presente.**
- B. **Ordenó además a la señora C.I.C.C. cumpla con el pago de costas y costos incurridos por la señora L.S.T.V. imponiéndole el pago de una multa de 0.52 UIT por infracción al art.150° del del Código de Protección y Defensa del Consumidor y 0.52 UIT por infracción al art.151° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.**

1.7.- Pronunciamiento en Primera Instancia de parte de la Comisión de Protección al Consumidor sobre los aspectos en discusión. -

En lo relacionado a la cuestión Previa. - La comisión analizó la legitimidad para obrar de Empresa denunciada, analizando el artículo 108° del Código establece que corresponde declarar improcedente la denuncia, cuando carece de legitimidad para obrar, la cual es la capacidad de las partes para formar la relación jurídico procesal otorgada en principio por su participación en la relación jurídica sustantiva que subyace al fondo del asunto.

Es así que en caso no haya esta identidad entre ambas relaciones, corresponde resolver como improcedente la denuncia por falta de legitimidad para obrar logrando excluir de la denuncia a Servicios Turísticos Múltiples Dejavu E.I.R.L. ya que este no habría prestado los servicios al momento de los hechos sino la persona natural de C.I.C.C.

En este sentido de la revisión de consulta RUC de Empresa de Servicios Turísticos Múltiples Dejavu E.I.R.L se encuentra con baja de oficio desde el 31 de julio de 2010, lo que daría cuenta que dicha persona jurídica no realizaría actividad económica desde entonces, por lo que no podría haber participado de las conductas infractoras materia de análisis del presente caso. Por el contrario, la denunciada ha señalado que el establecimiento comercial en el que habrían ocurrido las conductas materia de infracción en su negocio propio como persona natural, verificándose que su nombre comercial coincide con el del establecimiento comercial, Dejavu y que dicho RUC se encuentra activo y habido.

Adicional a ello, la hoja del libro de reclamaciones del establecimiento comercial que obra en el expediente identifica como titular del establecimiento a la denunciada como persona natural y no a la persona Jurídica, lo que da cuenta que quien ejerció la calidad de proveedor y por ende ha participado de las presuntas conductas infractoras denunciadas, es la denunciada y no la empresa denunciada careciendo por ende esta última de legitimidad para ser parte de la relación jurídico procesal en el presente procedimiento.

1.7.1 Análisis de la comisión sobre el deber de idoneidad. -

La comisión realizó el análisis respecto al retiro injustificado y las agresiones, logrando evidenciar que, de la revisión de los videos presentados por la denunciada no se aprecia en ellos que el personal de seguridad hubiere retirado a la denunciante del establecimiento de forma injustificada y utilizando agresiones verbales y/o físicas.

1.7.2. Análisis de la comisión respecto a la falta de adopción de medidas de seguridad de la denunciada. -

La comisión fundamentó su decisión indicando que, no se ha probado dentro del procedimiento que el denunciado a través del personal de seguridad se hubiera negado a tomar acciones necesarias para recuperar las pertenencias sustraídas pesa a que la sustracción habría ocurrido dentro del establecimiento comercial de la denunciada y que los autores fueron identificados por la denunciante, tampoco se ha probado que el denunciado a través del personal de la seguridad hubiere indicado a la denunciante que carecía de tiempo para apoyarla por el contrario de la visualización de videos se observa que el personal converso con ella y camino con la misma.

Más aun la denunciante no ha acreditado que hubiere identificado a la persona que habría sustraído sus pertenencias y de la visualización de los videos no se puede observar que existiere algún supuesto de flagrancia que justifique la adopción de algún tipo de retención o revisión de prendas personales de la clientela asistente y de haberlo hecho configurarían supuestos de ilícitos penales.

En este sentido la Comisión declara infundada la denuncia toda vez que no ha quedado acreditado que el denunciado se hubiere negado a tomar acciones necesarias para recuperar los objetos sustraídos y en caso de haber aplicado las medidas sugeridas por el cliente se habrían configurado ilícitos penales.

1.7.3. Análisis de la Comisión respecto a la presunta infracción al artículo 152° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. -

Del análisis se establece que, la obligación de los proveedores consiste en entregar sin mayores dilaciones el libro de reclamaciones a solicitud de los consumidores, el tiempo de entrega de dicha herramienta debe obedecer a un criterio de razonabilidad, conforme a las condiciones particulares de cada contexto en que ocurra la solicitud de entrega intencionalmente o si la demora ocurrió debido a factores externos, ya que de lo contrario se podría interponer un juicio de valor restrictivo desproporcionalmente para el actuar y desarrollo de la actividad económica del proveedor.

En el presente caso, se consideró el acta de constatación policial de las 16:25 horas donde la denunciante se constituyó en el establecimiento comercial de la denunciada, solicitando el libro de relaciones este habría sido entregado en presencia del efectivo PNP y los dos abogados de la denunciante en el tiempo de 10 minutos, por tanto, se concluyó que la denunciada no ha dilatado de manera exagerada la entrega del mencionado instrumento.

1.7.4 Análisis de la Comisión respecto a la presunta infracción al artículo 150° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. -

En la Hoja de Reclamación 04-2019 del 26 de abril de 2019 donde la denunciante interpuso su reclamo se aprecia que en efecto no contiene el número de RUC, el monto del producto o servicio contratado objeto del reclamo, ni el espacio para el pedido concreto del consumidor respecto al hecho que motiva el reclamo o queja.

Por tanto, corresponde declarar fundada la denuncia en este extremo toda vez que el libro de reclamaciones no cumplen con las características que exige la normativa vigente, omitiendo consignar: el apartado en donde se detalla su número de RUC, monto del producto o servicio contratado objeto del reclamo, pedido concreto del consumidor respecto al hecho que motiva el reclamo o queja, espacio físico para que el proveedor anote las observaciones y acciones adoptadas con respecto a la queja o reclamo; firma del consumidor en el caso del Libro de Reclamaciones físico; nombre del destinatario de la hoja de reclamaciones impreso (consumidor, proveedor, INDECOPI, el apartado en donde se detalla su número de Registro Único de Contribuyentes; monto del producto o servicio contratado objeto del reclamo; pedido concreto del consumidor respecto al hecho que motiva el reclamo o queja. En el caso concreto, obra en el expediente la Hoja de Reclamación 04-2019 del 26 de abril de 2019 en la que la denunciante interpuso su reclamo, por ende, de la revisión de dicha hoja de reclamación la Comisión apreció que dicha hoja no tenía dicha **hoja no contenía el número de RUC, el monto del producto o servicio contratado objeto del reclamo ni el espacio para el pedido concreto del consumidor respecto al hecho que motiva el reclamo o queja.**

1.7.5. Análisis de la comisión respecto de la presunta infracción al Artículo 151° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. -

El artículo 151° del Código de Protección a Consumidores y Usuarios señala que la denunciado no ha cumplido con exhibir, en un lugar visible la existencia del libro de reclamaciones considerando para ello las fotos presentadas y la constatación policial.

1.7.6. Análisis sobre el formato del aviso del libro de reclamaciones y su análisis de la normativa vigente. -

El formato estandarizado del anexo 2 del reglamento conforme el D.S. 006-2014-PCM establece la obligación del proveedor de informar en el aviso del libro de reclamaciones la naturaleza física o virtual del mismo, así como la anotación “ en caso de negativa de entrega del libro escribe a librodereclamos@indecopi.gob.pe “.Al respecto, obra en el expediente una fotografía de un aviso del libro de reclamaciones presentada junto a la denunciada en la que no se precisa ni la naturaleza física o virtual del libro ni la anotación: “En caso de negativa de entrega del libro escribe a librodereclamaciones@indecopi.gob.pe”.

Sin embargo, el denunciado ha señalado que su aviso cuenta con los requisitos formales que la ley exige, acompañado una fotografía del aviso en la que, si se observa la descripción de la naturaleza del libro, aunque no resulta legible la anotación que se visualiza al final del aviso, que correspondería a la indicación de remitir el correo electrónico a INDECOPI en caso de negativa".En ese sentido cabe precisar que correspondía que la denunciante acredite que en efecto en la oportunidad en que ocurrieron los hechos.

1.8.-Denunciada interpone recurso de apelación ante la Comisión de Protección al Consumidor INDECOPI. -

Fundamentos de hecho, la Resolución Final No. 26-2020 Arequipa en sus artículos quinto y séptimo declara fundada la denuncia interpuesta por L.S.T.V. respecto a las infracciones señaladas en los artículos 150° y 151° del Código de Protección y Defensa del Consumidor imponiéndose multas del 0.52 de la UIT.En este sentido uno de los fundamentos que manifestó la denunciada fueron los siguientes:

- a) Respecto a la multa, no hay beneficio económico, ni beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción.
- b) En referencia a la hoja de reclamaciones tampoco se ha tomado en cuenta que las características de las mismas no generan, ni daño ni perjuicio al consumidor y que una omisión en los formatos de lugar a una multa equivalente al 0.52% de la UIT que en su equivalente supera las dos remuneraciones mínimas vitales, considerando un abuso del derecho para un negocio individual ya que la propia norma señala la amonestación como un remedio legal y procesal que debió aplicarse. Solicitando que se tenga en cuenta el precedente de la Sala Especializada de Protección al Consumidor mediante Resolución 1956-2015-SPC- INDECOPI expediente 043-2014/CPC-INDECOPI- LORETO caso Ensamblan Perú EIRL donde se aplicó la amonestación.
- c) Respecto a lo señalado por la comisión respecto a que el letrero no se encontraba visible cuya infracción se ha tipificado como incumplimiento al artículo 151, esta no es adecuada ni correcta y no se encuentra debidamente motivada, habiéndose violado el principio de licitud y tipicidad , ya que el letrero existía y no puede señalarse como un elemento objetivo contundente dicha constancia en el sentido que estaba tapado por otros y por eso no se veía , lo que es una apreciación subjetiva y no sería suficiente para acreditar la falta ya que no se puede determinar si a la hora en que se suscitaron los hechos este letrero se encontraba o no en su lugar ya que la denunciante removió los objetos y letreros de la barra.

Por lo que existiendo duda no sobre la visualización de los mismos esta no puede originar una responsabilidad del administrado y menos conllevar una sanción económica como la impuesta. Indicando que habría una inadecuada tipificación ya que se acredita la existencia aviso del libro de reclamos y que habría un error en tipificar la no visibilidad del mismo después de varias horas de ocurridos los hechos.

- d) Alegaron también una indebida aplicación de la tabla de infracciones y sanciones no teniendo en consideración que dichos aspectos formales respecto a los datos de la hoja de reclamaciones y visualización de letrero que está en duda, debieron sumarse y evaluarse conjuntamente con la conducta colaboradora del denunciado y no obstructora en el proceso la falta de intencionalidad y que conforme al propio código de Protección del Consumidor debería haber concluido con una amonestación y la aplicación de medida correctiva que dicho sea de paso, en formatos ya ha sido implementada y no con dos multas de 0.52 % de la UIT a un negocio individual y que causan perjuicio económico a la denunciada.

1.9.- Resolución de la Sala Especializada en Protección al Consumidor - Resolución 0044-2021/SPC-INDECOPI-AQP. -

Se confirma la resolución de primera instancia en el extremo que declaró fundada la denunciada interpuesta por la señora L.S.T.V en contra la señora C.I.C.C, por infracción del artículo 150° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, **en el extremo de sancionar a la señora C.I.C.C con una multa de (i) 0.52UIT, por infracción del artículo 150° del Código de Protección y Defensa del Consumidor; y (ii) 0,52 UIT, por infracción del artículo 151° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.**

Conforme lo citado, la sala especializada ha emitido su pronunciamiento más relevante sobre los siguientes fundamentos que se precisan a continuación:

a) Respecto a la infracción del artículo 150° y 151° del Código

Ante el actuar de la denunciante el día de sucedidos los hechos (25 de abril de 2019) cabía la posibilidad de que el referido aviso y haya movido de su lugar ya que la denunciante genero disturbios dentro del local y después de varias horas, retornó al establecimiento con su abogado y con un efectivo policial.

La constatación policial acreditó que el aviso se encontraba tapado por otros carteles y que, por dicho motivo, no se exhibió adecuadamente, pues ello, era una apreciación subjetiva y no resultaba suficiente para acreditar la presunta falta cometida por su persona.

b)Análisis

Si bien la denunciada alegó que, ante el actuar de denunciante el día de sucedidos los hechos (25 de abril de 2019) cabía la posibilidad de que el referido aviso se haya movido de su lugar ya que la denunciante generó disturbios dentro del local y después de varias horas retornó a su establecimiento con su abogado y con un efectivo policial ; ello es una suposición de la denunciada que no se encuentra sustentada mínimamente en algún indicio , de allí que no resulta suficiente para enervar la responsabilidad de la proveedora por no exhibir el aviso del libro de reclamaciones en un lugar visible y fácilmente accesible a los consumidores.

El colegiado no desconoce la existencia del aviso del libro de reclamaciones en el establecimiento de la denunciada, sino que este no se encontró en un lugar visible y fácilmente accesible al público, situación que tal como se ha precisado previamente, contraviene lo estipulado en el reglamento.

Así las cosas, resuelve:

CONFIRMAR la resolución de primera instancia realizada por la Comisión de la Oficina Regional del INDECOPI-Arequipa emitida el 03 de enero de 2020.

REQUERIR a la señora C.I.C.C. el cumplimiento de cancelar las multas impuestas, bajo apercibimiento de iniciar el medio correctivo específicamente aplicable, de acuerdo a lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del Texto Único Ordenado de la Ley 274444, ley del Procedimiento Administrativo General precisándose que los actuados serán remitidos a la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva para los fines de la ley en caso de incumplimiento.

CONFIRMAR la Resolución 0026-2020/INDECOPI, en el extremo que ordenó a la señora al pago de costas y los costos del procedimiento a favor de la denunciante. **INFORMAR** a la denunciada que deberá presentar ante la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Arequipa los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° del Código de Protección y defensa del Consumidor. **DISPONER** la inscripción de la denunciada en el registro nacional de infracción y sanciones del INDECOPI.

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

En razón de todo lo desarrollado,

- a) ¿Resultaría suficiente para el proveedor acreditar la existencia del libro de reclamaciones y el anuncio del aviso que cuenta con este para no ser merecedor de una sanción por el INDECOPI?

Sobre ello, mi análisis está orientado a establecer que todo proveedor debe ser respetuoso de las normas imperativas del derecho que regulan tanto lo establecido como derecho del consumidor como las leyes especiales sobre las cuales regula su funcionamiento. Por ello considero que no es suficiente el cumplimiento parcial de las normas regulan lo relacionado a libro de reclamaciones, siendo que su cumplimiento parcial no actúa como eximente ni atenuante de un procedimiento administrativo sancionador interpuesto por el INDECOPI.

- b) ¿Resulta proporcional la sanción pecuniaria impuesta en presente caso, de parte del INDECOPI?

Conforme lo detallo en mi posición fundamentada, considero que para el año 2018 en donde se cometió la infracción si resulta proporcional la sanción impuesta pues en recién en el año 2021 se promulga el decreto supremo que regula los criterios aplicativos al establecimiento de sanciones que además de realizar el análisis de un plano objetivo netamente matemático sin tener que fundamentar con mayor amplitud la administración con criterios subjetivos su decisión imparcial, pues actualmente se incluye los criterios de razonabilidad y proporcionalidad en mayor medida para el análisis adecuado de un test de proporcionalidad con la adopción de la medida sin que esto signifique que no se respeten las tablas de sanciones que señala el INDECOPI.

- c) ¿Hasta qué punto un establecimiento es responsable sobre la custodia de los objetos personales del consumidor?

La responsabilidad por pérdida de objetos personales en un establecimiento por negligencia de un consumidor siempre será ninguna, pues el proveedor no puede ser responsable ni utilizar inadecuadamente los criterios de aplicación al deber de idoneidad como se ha señalado al caso concreto en lo alegado por la denunciante, pues con la normativa actual se delimita la responsabilidad administrativa de un proveedor sobre temas relacionados a pérdida de objetos personales aun cuando asistan las garantías legales e implícitas de un servicio ofrecido. Ello se encuentra establecido en nuestro código de protección al consumidor que señala causales eximentes de responsabilidad del proveedor por actos negligentes del consumidor, y con ello no se vulnera ni exige el proveedor de sus deberes de seguridad y garantías mínimas en el ofrecimiento de sus productos o servicios.

III. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS. -

1. ¿Resultaría suficiente para el proveedor acreditar la existencia del libro de reclamaciones y el anuncio del aviso que cuenta con este para no ser merecedor de una sanción por el INDECOPI?

En primer lugar, a fin de establecer mi posición fundamentada sobre el problema en análisis, considero que, para desarrollar esta pregunta es importante indicar que todo proveedor que coloca un bien o un servicio en el mercado se encuentra en la obligación de poner a disposición de sus consumidores y/o usuarios el Libro de Reclamaciones; ya que a través de este valioso instrumento el consumidor toma conocimiento de las quejas o reclamos que surgen en su establecimiento.

Partiendo este concepto, considero que, así como el estado peruano ha venido realizando a través del INDECOPI campañas informativas para consumidores, usuarios y proveedores sobre el uso y funcionamiento adecuado de esta herramienta como mecanismo de control y medio primigenio de solución de controversias consumeriles del proveedor frente al consumidor debiendo este último atender la queja o reclamo en el plazo de 15 días hábiles.

La Comisión de Protección de Consumidores y Usuarios como la Sala Especializada han defendido de manera adecuada el respeto por el cumplimiento de lo tipificado en el Código de Protección a Consumidores y Usuarios, y/o lo dispuesto en el Decreto Supremo 006-2014-PCM, Decreto Supremo que modifica el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor aprobado por Decreto Supremo N° 011-2021-PCM y su reciente modificatoria.

No resulta necesario que un proveedor cuente con el libro de reclamaciones conforme lo señalan las normas, sino que también observe lo dispuesto por el Decreto Supremo N° 0006-214-PCM, quien establece entre otros aspectos, la obligatoriedad de cumplir con adecuar cada libro de reclamaciones con lo que ordene el “Anexo I: Formato de hoja de reclamación del libro de reclamaciones y “Anexo II: Aviso de Libro de Reclamaciones”.¹

En este orden de ideas todo proveedor debe cumplir con respetar el Código de Protección a Consumidores quien señala la obligatoriedad de exhibir el aviso que indique que el local cuenta con la existencia del libro de reclamaciones y además este aviso debe estar colocado en un lugar visible, por lo que, no basta solo con tener el aviso conforme el Anexo II del Decreto Supremo 006-2014-PCM sino también cumplir con el artículo 151° y 152° del referido cuerpo normativo. No considerándose un atenuante ni eximente de responsabilidad administrativa que el proveedor cuente con el libro de reclamaciones y su aviso respectivo pero que estos no estén exhibidos en un lugar visible que indique a los consumidores de su existencia.

De igual manera si contamos con un libro de reclamaciones que no recoge lo ordenado por el Anexo I, del Decreto Supremo 006-2014-PCM.

Finalmente, el INDECOPI ha señalado en sus lineamientos sobre protección a los consumidores (...)” *La sala ha establecido que los artículos 150 y 151 del Código son dispositivos normativos que contienen obligaciones legales expresamente diferentes, cuyo incumplimiento genera dos infracciones autónomas: la omisión de contar con el libro de reclamaciones, por un lado; y la omisión*

¹ Decreto Supremo N° 0006-214-PCM, Complementándose ello con, lo indicado por la disposición complementaria final “Factores para la determinación de las multas del INDECOPI”, que señala “ Sin perjuicio de aplicación de lo establecido en el presente reglamento respecto de las sanciones a aplicar de conformidad con los Anexos IV y V referido al Libro de Reclamaciones sancionables dentro del ámbito de su competencia son el beneficio ilícito dividido entre la probabilidad de detección y el resultado multiplicado por los factores atenuantes y agravantes.

de la exhibición del aviso informativo, otro (...).”**Resolución N° 0033-2019/SPC-INDECOPI y Resolución N°1805-2018/SPC-INDECOPI.edición 2022.**

2. ¿Resulta proporcional la sanción pecuniaria impuesta en presente caso, de parte del INDECOPI?

Mi posición fundamentada sobre la sanción emitida por la Comisión y posteriormente ratificada por la Sala Especializada en Protección a Consumidores y Usuarios por un criterio de temporalidad de las normas es que, resultaría legalmente aceptada la resolución en el extremo de la medida optada en relación a la sanción del artículo 150° y 151° del Código de Protección y Defensa del Consumidor siendo que a pesar que el valor de la multa fue calculado con el ingreso económico del establecimiento del año donde se dieron los hechos (año 2018), y en aplicación de la Tabla de Graduación Infracciones y Sanciones conforme a lo establecido en el artículo 26° BIS del Decreto Ley N° 25868, mismo que se encontraba vigente en el momento de ocurrida la infracción administrativa, sin embargo es sabido que en la actualidad se cuenta con este sistema de aplicación de sanciones mediante un aplicativo de cálculo del INDECOPI además de considerarse también los criterios de gradualidad de sanciones que actualmente se aplican conforme el Decreto Supremo N° 032-2021-PCM.

Ahora bien, continuando con lo expuesto, el autor Martin Richard (2014) indica que:

² (...)” Las sanciones impuestas por las autoridades administrativas cumplen un rol disuasivo. Es decir, al imponerse una sanción, el objetivo buscado por la autoridad sancionadora es que el agente infractor no vuelva a incurrir en dicha conducta. Para tales efectos, el infractor será objeto de una sanción que debe ser razonable y proporcional. Dicha sanción no debe vulnerar los derechos fundamentales del infractor. En tal sentido, en el ámbito de los procedimientos administrativos de protección al consumidor los proveedores que incumplan con las normas de protección al consumidor y que generen perjuicios a los consumidores, serán sancionados, siempre que de por medio se haya tramitado un proceso en el que se le haya permitido al proveedor ejercer su derecho de defensa(..)”. (P-39)

Sin embargo, la denunciada respecto a la no consideración de las ganancias que se adjuntaron a lo largo del procedimiento, consideró que, los órganos resolutivos se habrían apartado del principio de predictibilidad, pues, en lo particular señalaba reiteradas veces que, la aplicación de la autoridad administrativa no ha sido conforme a un juicio valorativo adecuado de la aplicación de la norma específica tras haber analizado el caso mediante un criterio objetivo y poco subjetivo de aplicación de multas establecido por el INDECOPI.

En este sentido, la denunciada alega de manera constante en su recurso de apelación un expediente administrativo que impone una sanción de amonestación ante un hecho similar relacionado a infracciones al libro de reclamaciones, no considerando que el citado expediente no cuenta con calidad de precedente de observancia obligatoria o carácter vinculante dentro del sistema jurídico, sino únicamente es un pronunciamiento administrativo sobre el cual se ha desarrollado una graduación de sanción adecuada a un caso que reviste de circunstancias particulares no semejantes al analizado; señalando así también una vulneración sobre el principio de predictibilidad de las actuaciones administrativas.

Finalmente, reitero que, al momento que se emite la resolución en segunda instancia del INDECOPI la sanción pecuniaria si estaba acorde a los criterios objetivos y subjetivos de la época, pues el análisis era menor del que ahora se realiza en cuanto al criterio de gradualidad de sanciones.

² MARTIN RICHARD. Serie de módulos instruccionales N°2 Procedimiento Administrativo Sancionador, INDECOPI, Lima,2014, Pág 39.

A modo de complementar lo mencionado se establece también, en los **Lineamientos sobre protección a los consumidores mediante las Resolución N° 0895-2018/SPC-INDECOPI, Resolución N°0427-2018/SPC-INDECOPI, Resolución N° 2023-2019/SPC-INDECOPI y Resolución N°0141-2018/SPC-INDECOPI**, estos emitieron en conclusión su fundamento:

(..)" Al graduar la sanción correspondiente utilizando el Aplicativo de Cálculo de Sanciones, por infracción al Libro de Reclamaciones y su aviso físico, se debe solo considerar los ingresos del proveedor del local inspeccionado y/o donde ocurrieron los hechos denunciados. Sin embargo, cuando las infracciones se encuentren referidas al Libro de Reclamaciones Virtual y su correspondiente aviso (página web), se debe considerar los ingresos totales del proveedor. Esto último también se aplicará a las empresas de transporte aéreo por las infracciones referidas al Libro de Reclamaciones físico o virtual (...)"

Así las cosas, citando al profesor, Martin Richard (2014) este explica el uso de sanciones por libro de reclamaciones de la siguiente manera:

“ La imposición de toda sanción debe respetar los principios de razonabilidad y proporcionalidad al momento de dictarla, por lo que dicha ponderación requiere de un análisis particular en cada caso concreto. La autoridad administrativa debe determinar las sanciones a imponer, manteniendo la debida proporción entre los medios a emplear y los fines públicos tutelados (...)"

3. ¿Hasta qué punto un establecimiento es responsable sobre la custodia de los objetos personales del consumidor?

Mi posición fundamentada sobre ello es que, en la actualidad se han visto incrementados los casos en los cuales los consumidores que acuden a un establecimiento de recreación suelen considerar que los proveedores, deben garantizar la idoneidad de su servicio asegurando una protección en materia de seguridad sobre el cuidado de sus objetos personales. Sobre el particular considero que no existe una relación civil ni consumeril que ampare una conexión entre la responsabilidad que debe asumir el proveedor y la pérdida, robo o extravío de los objetos personales y la custodia de cada uno de los objetos personales del cliente pues nuestro código de protección al consumidor es claro señalando como eximente de responsabilidad del proveedor en relación a actos de pérdida por negligencia de un consumidor.

En este sentido, como se observa en el caso materia de análisis, la denunciada tiene como actividad económica dedicarse a actividades de restaurante y servicio de comida. En este sentido tras colocar un resto bar con ambiente de música, DJ en vivo y por ello contratar proveedores externos que brinden seguridad privada a fin de proteger su local, y la integridad de sus consumidores, bajo mi análisis, no hay vulneración al deber de idoneidad sobre el servicio en relación a un aparente mal funcionamiento del local, ya que, el hecho que otro consumidor hurte dentro del establecimiento es materia de actuación para el derecho penal, por lo cual la noticia criminal puede ser dada por el personal de seguridad del local o la propia cliente. Finalmente, por todo lo expuesto queda demostrado que no se ha vulnerado el deber de idoneidad.

Así las cosas, el local de la denunciada contó al momento de los hechos con personal de seguridad privada dentro y fuera de sus instalaciones, mismos que ofrecen servicios específicos como la protección a su integridad física ante cualquier evento externo que pueda afectar la propiedad y la integridad humana. No siendo posible que, de ello se otorgue una extensión inadecuada de la aplicación de las garantías implícitas o legales, para que el establecimiento vigile de manera personalizada los objetos o pertenencias individuales que se mantienen en custodia de cada consumidor.

Ello según lo estipulado en el **artículo 6 de la Ley de Servicios de Seguridad Privada, que regula la prestación de servicio de seguridad privada**

(...) “Vigilancia Privada es aquel servicio privado por empresas especializadas y comprende únicamente las siguientes actividades: a) La protección de la vida e integridad física de personas; b) La seguridad de instalación públicas o privadas y c) La seguridad para las normas desarrollo de eventos. (...)”

Sobre el particular, los autores **Daniela Supo Calderón y Víctor Hugo Bazán Vásquez, (2020)** señalan:

(...)”De acuerdo a ello, a diferencia de lo que ocurre con las garantías legales y expresas, consideramos que las garantías implícitas deberán atenderse concretamente por el contexto de los hechos. En efecto, en las garantías legales y expresas, este tipo de parámetros son definidos de modo preliminar por el legislador y el proveedor, razón por la que en estas situaciones resulta claro que existirán criterios más amplios (manejando un estándar general⁹). Pero, si una situación no ha podido ser definida o calculada por una norma o un contrato, es evidente que el análisis de razonabilidad deberá ajustarse a un estudio del caso concreto. (...)” (pp. 69-94)

En otro aspecto, existen establecimientos que poseen a modo facultativo un cubículo de metal donde las personas pueden dejar sus objetos personales otorgándosele una llave que cada consumidor debe custodiar y vigilar durante su estancia en el establecimiento.

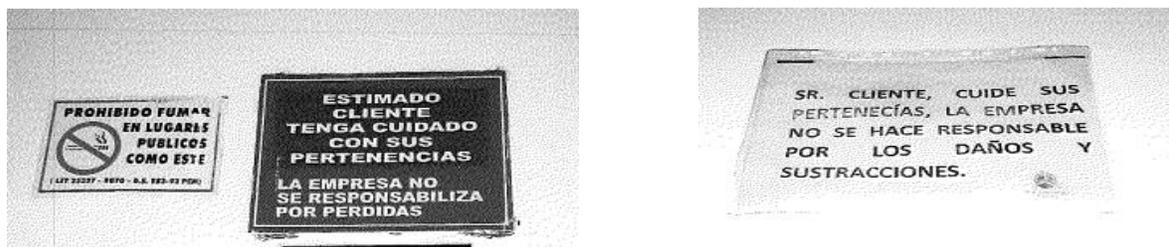
Finalmente, mi posición concluye indicando que, no forma parte de una garantía legal, explícita e implícita el imputar responsabilidad a un establecimiento por la pérdida hurto o robo de objetos personales amparando su fundamento en la falta de idoneidad en el servicio prestado. Finalmente, si habría algo que mejorar en relación al reaccionar de la denunciada considero que ante la noticia de un presunto hecho delictivo debió de llamar de manera más celeridad a la Policía Nacional del Perú para que se constituya al lugar de los hechos.

IV. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS

- **Comisión de Protección al Consumidor INDECOPI -Arequipa- Resolución Final N° 026-2020/INDECOPI**

En relación a mi postura sobre lo emitido por la comisión me encuentro de acuerdo con lo resuelto, mas no con el poco análisis de lo expuesto en la denuncia pues si bien ratifico mi postura sobre el extremo de aplicar sanciones en lo relacionado a las infracciones que derivan de la mala implementación del libro de reclamaciones considero que la comisión debió esclarecer un poco más el sentido de la aplicación del artículo 19° del Código tomado en cuenta criterios amplios como el deber de idoneidad que cubre la correspondencia entre los bienes y servicios entregados y lo que efectivamente recibe el consumidor , así también se desprende de ello la garantía implícita de un servicio que en buena cuenta significa que aunque no este directamente relacionado a él, existen ciertas situaciones que deben de ser consideradas como parte de un servicio o se entiende que aunque expresamente no señale que vendrán acompañadas su función resulta necesaria para el adecuado desarrollo del servicio contratado, en este caso como lo ha desarrollado la sala en diversa jurisprudencia en esta materia, para el caso concreto se desprende de la naturaleza del servicio que, la custodia de objetos no forma parte de este alcance ya que sin ella el servicio se podría dar sin alterar su esencia, además si analizamos el frente de deber de información se advierte que al ingresar al local , este establecimiento contaba con un letrero que indique la no responsabilidad ante pérdida de objetos de pertenencia individual de cada consumidor.

Tal como se observa en las imágenes que adjunto:



Imágenes obtenidas del Expediente Nro. Nro.155-2019/INDECOPI-AQP, Página 86 y 87.

Sobre el particular la Sala Especializada en Protección al Consumidor en su resolución recaída en el expediente N°0338- 2015/SPC-INDECOPI y Expediente 25-2014/CPC-INDECOPI-AQP. Lima, 02 de febrero de 2015: (...) “Reitera que uno de los derechos más relevantes en cuanto a los consumidores, es el derecho a la información, permitiendo, de esa manera que el consumidor conozca sus derechos y obligaciones, además de prever algunas contingencias. No obstante, ello no significa que el proveedor tenga que informar TODOS los detalles, pues, hay supuestos en los que el propio consumidor sabe más que los proveedores, en ese caso, el proveedor podría exonerarse de la responsabilidad, pero ello no implica, la eximición de brindar una respuesta formal (...)”.

Ahora bien, en lo relativo a las agresiones físicas y verbales que se dieron dentro del local como se ha establecido en este pronunciamiento son ventiladas en el proceso penal correspondiente y por ende el INDECOPI no tiene competencia para emitir un pronunciamiento sobre ello. No se ha analizado tampoco el riesgo que todo producto o servicio no debe generar sin que este sea el previsto o previsible.

Finalmente, en lo concerniente a las multas impuestas en primera instancia de las cuales si bien es cierto no se analizó a profundidad por parte de la comisión lo señalado a los supuestos malos tratos considero que la comisión pudo extender sus fundamentos como lo vengo mencionando sin embargo solo se ha ceñido a multar a la denunciada por infracciones cometidas por la vulneración a las normas ligadas al funcionamiento e implementación del libro de reclamaciones.

- **Resolución de la Sala Especializada en Protección Al Consumidor - Resolución 0044-2021/SPC-INDECOPI-AQP**

Me encuentro conforme con la ratificación de la sentencia emitida en primera instancia pues en este sentido como lo eh desarrollado no basta que el proveedor acredite contar con un libro de reclamos sin observar las formalidades de su implementación, y se ha acreditado que el proveedor sancionado no ha cumplido con ello, en este sentido considero que la sala ha interpretado la norma de manera literal pues son claras las infracciones cometidas en el anexo 2 del Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor y su modificatoria recaída en el Decreto Supremo N° 006-2014-PCM.

Sobre la importancia del Libro de Reclamaciones la autoría Kenia Pimentel (2019) afirma que:

(...) “es un paso importante el Libro de Reclamaciones” en la legislación peruana en materia de protección al consumidor, que es susceptible de ir perfeccionando y mejorando de acuerdo a la demanda de la realidad. El Libro de Reclamaciones no sólo es un registro para la manifestación de reclamo o queja del consumidor, todo lo contrario, su finalidad como lo afirman Montes, Morí, Torres y Yui (2015) es “contribuir con el buen funcionamiento del mercado”, es decir beneficia a los agentes económicos del mercado: consumidor, proveedor y Estado.

Siendo una herramienta valiosa porque le permite al proveedor identificar las debilidades y deficiencias que presenta sus productos o servicios a través de una comunicación directa de sus consumidores; sobre este punto, Quiroz, (2018) precisa que, “el Libro de Reclamaciones puede servir como fuente de retroalimentación, ya que la información recabada es de utilidad para que el proveedor identifique las falencias que aquejan su negocio y pueda revertirlas, evitando ser sancionado” (...).”

(...)” El libro de reclamaciones sería un instrumento válido y útil para facilitar el proceso de la mediación entre un proveedor y consumidor, siempre que se cambie la idea creada en la mente de ambas partes con respecto a dicho documento que en la mayoría no es la acertada. Asimismo, en las transacciones comerciales a través de medios electrónicos como el internet, el presente mecanismo es excelente para cumplir y superar las expectativas del consumidor respecto a la rapidez en la solución a sus reclamos (...).” (P-219 al 220)

En otro aspecto, en relación al llenado de la hoja del libro se observa también una situación de hechos similar pues el formato con el que contaba la empresa no era el indicado por la normativa citada en el párrafo precedente, misma que establece que un adecuado libro de reclamaciones debe contar con todos los aspectos regulados en el Anexo I del Decreto Supremo 0006-2014-PCM, lográndose identificar que en el caso concreto la hoja de reclamaciones de la denunciada carecía de:

- (i) el apartado en donde se detalla su número del registro único de contribuyente, (ii) monto del producto o servicios contratado objeto del reclamo, (iii) pedido concreto del consumidor respecto al hecho que motiva el reclamo o queja. Tal como se aprecia en la imagen:

LIBRO DE RECLAMACIONES		HOJA DE RECLAMACION (N° 000000004-2019)	
FECHA:	26 / 04 / 2019		
CLARA INES CUTIPA CASTILLO CALLE SAN FRANCISCO N° 319 B-C CERCADO - AREQUIPA			
1. IDENTIFICACION DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE			
NOMBRE: LIZBETH SANDY TONÉ VILLANUEVA			
DOMICILIO: [REDACTED]			
DNI/CE: 401245 00		TELÉFONO/ E-MAIL:	
PADRE O APODERADO:			
2. IDENTIFICACION DEL BIEN CONTRATADO			
PRODUCTO	DESCRIPCION:		
SERVICIO	DESCRIPCION:		
3. DETALLE DE LA RECLAMACION			
RECLAMO 1	QUEJA 2		
DETALLE: Con fecha 26 de abril de 2019, me apersoné a la discoteca PASAVU, donde hurtaron mi cartera con \$12,000 soles más mi celular Samsung Galaxy S6 Edge Plus. El personal de seguridad en lugar de ayudarme, me agredieron físicamente, explandome de forma violenta del local.			
			FIRMA DEL CONSUMIDOR
4. ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR			
DETALLE: la señora se encontraba en estado etílico, agrediendo al personal de seguridad, y también provocando razeradura del vidrio al lado izquierdo del local.			
			FIRMA DEL CONSUMIDOR (OPCIONAL)
1. RECLAMO: Discorformidad relacionada a los productos o servicios.		2. QUEJA: Discorformidad no relacionada a los productos o servicios; ni, molestia o descortés respecto a la atención al público.	

ANEXOS
Anexo I: Formato de Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones

LIBRO DE RECLAMACIONES		HOJA DE RECLAMACION (N° 000000001-201X)	
FECHA:	[DÍA] [MES] [AÑO]		
[NOMBRE DE LA PERSONA NATURAL O RAZÓN SOCIAL DE LA PERSONA JURÍDICA / RUC DEL PROVEEDOR [DOMICILIO DEL ESTABLECIMIENTO DONDE SE COLOCA EL LIBRO DE RECLAMACIONES/ CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN]			
1. IDENTIFICACION DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE			
NOMBRE:			
DOMICILIO:			
DNI / CE:		TELÉFONO / E-MAIL:	
PADRE O MADRE: [PARA EL CASO DE MENORES DE EDAD]			
2. IDENTIFICACION DEL BIEN CONTRATADO			
PRODUCTO	MONTO RECLAMADO:		
SERVICIO	DESCRIPCION:		
3. DETALLE DE LA RECLAMACION Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR			
RECLAMO*	RECLAMO*		QUEJA*
DETALLE:			
PEDIDO:			FIRMA DEL CONSUMIDOR
4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR			
FECHA DE COMUNICACION DE LA RESPUESTA: [DÍA] [MES] [AÑO]			
			FIRMA DEL PROVEEDOR
*RECLAMO: Discorformidad relacionada a los productos o servicios.		*QUEJA: Discorformidad no relacionada a los productos o servicios; ni, molestia o descortés respecto a la atención al público.	
<small> Destruir (consumidor, proveedor o INDECOPI según corresponda) * La notificación del reclamo no requiere costo y debe ser de carácter no confidencial si se requiere para interponer una denuncia ante el INDECOPI. * El proveedor deberá dar respuesta al reclamo en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario, pudiendo ampliar el plazo hasta por treinta (30) días más, previa comunicación al consumidor. </small>			

Imagen obtenida del Expediente Nro. Nro.155-2019/INDECOPI-AQP, Página 18.

Finalmente en lo cuestionado por la denunciada se indica que no están de acuerdo con el valor de las multas, sobre ello mencionar que el cálculo de las mismas constituyen un ejercicio del Aplicativo de Cálculo de multas por incumplimiento vinculados al libro de reclamaciones donde se observa que, a pesar que la resolución fue expedida años posteriores a la comisión de los hechos se consignó como año de facturación el 2018 y se aplicó el valor de UIT vigente en ese momentos pues sobre ello es importante precisar que parte de la naturaleza del procedimiento sancionador es desincentivar la conducta infractora siendo que no resulte más económico para el infractor cometer la conducta que tener que reprimirla.

V. **CONCLUSIONES**

- ❖ La aplicación de las normas administrativas tras apartarse de un pronunciamiento diferente ante un caso similar, no en todos los casos resulta una vulneración al principio de predictibilidad regulada en el Ley de Procedimiento Administrativo General.
- ❖ El deber de idoneidad por parte del proveedor no incluye la protección o resguardo de objetos personales de los consumidores al ingresar a un establecimiento, cuando estos actúan con negligencia, y menos se puede tomar medidas violatorias a los derechos de los demás consumidores al pretender cerrar el local con ellos adentro a fin de revisarlos y rebuscarlos ya que lo que alega la denunciante como falta de idoneidad por no obedecer a su pedido en realidad un acto delictivo que no apara el derecho, pues estas acciones son exclusivas de los efectivos policiales ante un siniestro delictivo en flagrancia situación que no es visible en este caso.
- ❖ En relación a la legitimidad del uso de medidas de índole restrictivas e invasivas de la libertad personal ante el hurto de los objetos personales de la consumidora, si bien considero que el proveedor actuó dentro del marco de la ley al negarse a tomarlas, considero que el personal de seguridad no llamó oportunamente a la policía para informar del hecho y puedan constituirse en el establecimiento a fin de esclarecer lo sucedido y así hubieran evitado la reclamación en su libro.
- ❖ La interpretación al deber de idoneidad no debe extenderse en un sentido irracional de sus alcances por más que esta sea interpretada de manera conjunta con el alcance de la garantía implícita, explícita y legal.

VI. **BIBLIOGRAFÍA**

- Texto Único Ordenado de Ley de Procedimiento Administrativo General Ley Nro. 27444 – Decreto Supremo N°004-2019-JUS
- Decreto Ley N° 21621, Ley de la Empresa Individual de Responsabilidad Limitada (EIRL)
- Ley N° 28879, Ley de Servicios de Seguridad Privada
- Ley 29733, Ley de protección de datos personales
- Decreto Supremo N° 007-2020-IN Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del
- Decreto Legislativo N° 1218, Decreto Legislativo que regula el uso de las cámaras de videovigilancia y de la Ley N° 30120, Ley de Apoyo a la Seguridad Ciudadana con Cámaras de Videovigilancia Públicas y Privadas, y dicta otras disposiciones.
- Ley Nro. 27238 – Ley Orgánica de la Policía Nacional del Perú
- Código De Protección y Defensa Del Consumidor -Ley N° 29571
- Decreto Legislativo 295- Código Civil del Perú.
- Decreto Legislativo 623- Código Penal del Perú
- Directiva N°:001-2021-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Decreto Supremo que modifica el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor aprobado por Decreto Supremo N° 011-2011-PCM DECRETO SUPREMO N° 006-2014-PCM.
- Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del INDECOPI - Tabla de graduación infracciones y sanciones conforme a lo establecido en el artículo 26° BIS del Decreto Ley N° 25868.

- Nuevos Criterios Resolutivos de la Sala Especializada en Protección del Consumidor del Tribunal del Indecopi, una Nueva Mirada de la Dimensión Real del Mercado y los Consumidores en el Perú, Edición Derecho & Sociedad, Autor: Julio Durand Carrión.
- El deber de información y el estándar de razonabilidad en las garantías implícitas del consumidor, Daniela Supo Calderón y Víctor Hugo Bazán Vásquez, Edición 2020.
- Escuela Académico Profesional de Derecho Tesis La importancia del libro de reclamaciones en el sector privado: Un instrumento para los mecanismos autocompositivos de resolución de conflictos en materia de derechos del consumidor, Kenia Luz De La Cruz Pimentel, Edición 2029.
- MARTIN, RICHARD. Serie módulos Instruccionales N° 2 Procedimiento Administrativo Sancionador, INDECOPI, Lima, Edición 2014.

VII.- ANEXOS



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI



Firmado digitalmente por VILLA
GARCIA VARGAS Javier Eduardo
Raymundo FAU 20133840533 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 14.01.2021 10:23:10 -05:00

000204

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

RESOLUCIÓN 0044-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0155-2019/CPC-INDECOPI-AQP

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE AREQUIPA

PROCEDIMIENTO : DE PARTE

DENUNCIANTE : [REDACTED]

DENUNCIADA : [REDACTED]

MATERIAS : LIBRO DE RECLAMACIONES
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN

ACTIVIDAD : ACTIVIDADES DE RESTAURANTES Y DE SERVICIO MÓVIL DE COMIDAS

SUMILLA: *Se confirma la resolución venida en grado en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora [REDACTED] Villanueva contra la señora [REDACTED], por infracción del artículo 151° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, por cuanto quedó acreditado que dicha denunciada no cumplió con colocar un aviso que indique la existencia del libro de reclamaciones en un lugar visible al público.*

Asimismo, se confirma la resolución recurrida, en el extremo que sancionó a la señora Clara Inés Cutipa Castillo con una multa de: (i) 0,52 UIT, por infracción del artículo 150° del Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, (ii) 0,52 UIT, por infracción del artículo 151° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

SANCIONES:

- 0,52 UIT, por infracción del artículo 150° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- 0,52 UIT, por infracción del artículo 151° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Lima, 12 de enero de 2021

ANTECEDENTES

1. El 2 de mayo de 2019, la señora [REDACTED] (en adelante, [REDACTED]) interpuso una denuncia contra la señora [REDACTED] ante la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Arequipa (en adelante, la Comisión) por presuntas infracciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), en atención a los siguientes hechos:

¹ DNI: 29474283. RUC 10294742838.

² RUC: 20498547738. Domicilio Fiscal: Cal. Melgar 119ª, distrito, provincia y departamento de Arequipa. información obtenida de www.sunat.gob.pe.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0044-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0155-2019/CPC-INDECOPI-AQP

- (i) El 25 de abril de 2019, ingresó a la discoteca "██████████" acompañada de su sobrina, dirigiéndose al segundo piso del referido local, lugar donde consumieron dos (2) bebidas aproximadamente a las 23:30 horas, posterior a ello, ambas se trasladaron a una mesa a fin de apreciar el espectáculo de música electrónica;
 - (ii) posteriormente se dirigió a la barra de dicho local a fin de comprar más bebidas, siendo que, al retornar a su mesa y dejar su cartera sobre ésta, se dio la vuelta para entregarle una bebida a su sobrina, ulterior a dicho acto, se percató que sus pertenencias consistentes en una billetera con S/ 2 000,00 y su celular ya no se encontraban en el citado lugar;
 - (iii) ante dicha situación, se dirigió al personal de vigilancia del referido local informándoles lo sucedido; asimismo, les requirió tomar acciones necesarias para identificar al sujeto que había sustraído dichos objetos, como podría ser el revisar los objetos que portaban las personas que salían del citado lugar; sin embargo, dicho personal se negó a atender lo solicitado, argumentando que no disponían de tiempo para realizar tales actos;
 - (iv) se comunicó con la administradora de ██████████ quien también negó lo requerido;
 - (v) ante tales hechos, solicitó el libro de reclamaciones, negándosele la entrega del citado instrumento, posterior a ello, la representante de ██████████ ordenó al personal de seguridad que la retirara de las instalaciones por sus reclamos verbales, agrediéndola físicamente tras realizar dicho acto;
 - (vi) interpuso su reclamo el 26 de abril de 2019; sin embargo, la hoja de reclamación no contaba con las siguientes características: (a) apartado del Registro Único de Contribuyentes (en adelante, el RUC) del proveedor; (b) monto del producto o servicio contratado; (c) objeto del reclamo; y, (d) pedido concreto del consumidor respecto al hecho que motiva el reclamo o queja; y,
 - (vii) el aviso del libro de reclamaciones no contaba con el formato establecido por Ley; y, además, dicho aviso no estaba ubicado en un lugar visible al público.
2. Mediante Resolución 0026-2020/INDECOPI-AQP del 3 de enero de 2020, la Comisión emitió el siguiente pronunciamiento:
- (i) Declaró improcedente, por falta de legitimidad para obrar pasiva, la denuncia interpuesta contra ██████████ en tanto quedó acreditado que quien ejerció la calidad de proveedor y, por ende, participó de las presuntas conductas infractoras fue la ██████████ y no la referida empresa;
 - (ii) declaró infundada la denuncia interpuesta contra la señora ██████████ por presunta infracción del artículo 19° del Código, al no considerar acreditado que la denunciada haya retirado del establecimiento ██████████



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 0044-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0155-2019/CPC-INDECOPI-AQP

a la consumidora de forma injustificada y utilizando agresiones verbales y físicas;

- (iii) declaró infundada la denuncia interpuesta contra la [REDACTED], por presunta infracción del artículo 19° del Código, al no considerar acreditado que dicha denunciada se haya negado a tomar acciones necesarias para recuperar las pertenencias de la denunciante;
- (iv) declaró infundada la denuncia interpuesta contra la [REDACTED], por presunta infracción del artículo 152° del Código, al no considerar acreditado que la denunciada no haya entregado a la consumidora -en un tiempo inmediato- el libro de reclamaciones;
- (v) declaró fundada la denuncia interpuesta contra la [REDACTED], por infracción del artículo 150° del Código, al considerar acreditado que dicha denunciada puso a disposición de la denunciante un libro de reclamaciones cuyas hojas de reclamación no cumplían con las características que exigía la normativa vigente;
- (vi) declaró infundada la denuncia interpuesta contra la [REDACTED] por presunta infracción del artículo 151° del Código, en tanto no consideró acreditado que la denunciada haya incumplido con implementar el aviso del libro de reclamaciones sin cumplir con el formato establecido en la normativa vigente;
- (vii) declaró fundada la denuncia interpuesta contra la [REDACTED], por infracción del artículo 151° del Código, en tanto consideró acreditado que la denunciada incumplió con colocar el aviso que indique la existencia del libro de reclamaciones en un lugar visible al público;
- (viii) declaró improcedente la denuncia interpuesta contra la [REDACTED], por presunta infracción del artículo 41° del Código, al considerar que la [REDACTED] carecía de legítimo interés para denunciar la presunta infracción referida a que la denunciada no habría cumplido con consignar en un lugar visible el aviso que dé cuenta del derecho de atención preferente en su local comercial;
- (ix) impuso una multa de 0,52 UIT, por cada una de las dos (2) infracciones acreditadas en el procedimiento;
- (x) ordenó a la denunciada, en calidad de medida correctiva que, dentro del plazo de quince (15) días hábiles de notificada la resolución, cumpla con: (a) adecuar el formato del libro de reclamaciones a la normatividad vigente; y, (b) colocar el aviso del libro de reclamaciones en un lugar visible y fácilmente accesible para los consumidores; y,
- (xi) condenó a la denunciada al pago de las costas y costos del procedimiento.

3. El 6 de febrero de 2020, la [REDACTED] apeló la Resolución 0026-2020/INDECOPI-AQP ante la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala) señalando lo siguiente:



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 0044-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0155-2019/CPC-INDECOPI-AQP

Respecto a la infracción del artículo 151° del Código

- (i) Ante el actuar de la señora [REDACTED] el día de sucedidos los hechos (25 de abril de 2019) cabía la posibilidad de que el referido aviso se haya movido de su lugar ya que la denunciante generó disturbios dentro del local y, después de varias horas, retornó al establecimiento con su abogado y con un efectivo policial;
- (ii) la constatación realizada por el efectivo policial acreditó que el aviso sí existía, por lo que no podía tenerse como un elemento objetivo contundente que en dicha constatación se haya señalado que el aviso se encontraba tapado por otros carteles y que, por dicho motivo, no se exhibió adecuadamente, pues ello era una apreciación subjetiva y no resultaba suficiente para acreditar la presunta falta cometida por su persona;

Respecto a las multas impuestas

- (iii) en ambos casos (poner a disposición de la consumidora un libro de reclamaciones cuyas hojas no cumplieran con las características que exigía la normativa de libro de reclamaciones y no colocar el aviso que indique la existencia del libro de reclamaciones) no hubo beneficio ilícito o daño al interés público ni mucho menos perjuicio económico;
 - (iv) la autoridad administrativa no tuvo en cuenta las circunstancias de la comisión de la infracción y la inexistencia de intencionalidad de su conducta;
 - (v) las multas impuestas por la Comisión le causaban un gran perjuicio económico;
 - (vi) no se tuvo en cuenta que la omisión de las características que debían tener las hojas de reclamaciones no generó daño alguno ni mucho menos perjuicio al consumidor; y,
 - (vii) se debía tomar en cuenta la Resolución 1956-2015/SPC-INDECOPI del 22 de junio de 2015, mediante la cual la autoridad administrativa aplicó una amonestación por infracciones similares a las imputadas en su contra.
4. Cabe indicar que en la medida que [REDACTED] no apelaron la Resolución 0026-2020/INDECOPI-AQP en los extremos descritos en los numerales (i), (ii), (iii), (iv), (v), (vi), (viii) y (x.a), del párrafo 2 de la presente resolución, han quedado consentidos.

ANÁLISIS

Sobre el aviso del libro de reclamaciones



- 5. El artículo 151° del Código³ impone a los establecimientos comerciales el deber de exhibir en su interior, en un lugar visible y fácilmente accesible al público, un aviso en el que se indique la existencia del libro de reclamaciones y el derecho que tienen los consumidores de solicitarlo cuando lo requieran o estimen conveniente.
- 6. El numeral 3.5 del artículo 3° del Decreto Supremo 011-2011-PCM, que aprobó el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código⁴ (en adelante, el Reglamento), indica que el aviso del libro de reclamaciones, es el letrero físico o aviso virtual que los proveedores deberán colocar en sus establecimientos comerciales y/o cuando corresponda en medios virtuales, en un lugar visible y fácilmente accesible al público para registrar su queja y/o reclamo, en el formato estandarizado establecido en los Anexos II y III del Reglamento.
- 7. Por su parte, el artículo 9° del Reglamento señala que los proveedores que cuenten con un libro de reclamaciones deberán exhibir en sus establecimientos comerciales, en un lugar visible y de fácil acceso al público, como mínimo, un aviso del libro de reclamaciones, utilizando el formato establecido en el Anexo II del Reglamento y en aquellos casos en que el proveedor cuente con varios establecimientos, la obligación de exhibir el aviso se extiende a cada uno de ellos.
- 8. En el presente caso, la [REDACTED] indicó que la denunciada no cumplió con colocar el aviso que indicara la existencia del libro de reclamaciones, en un lugar visible al público.
- 9. La Comisión declaró fundada la denuncia interpuesta contra la [REDACTED], por infracción del artículo 151° del Código, tras considerar acreditado el hecho aludido por la consumidora.
- 10. Atendiendo a lo expuesto por la denunciada en su recurso de apelación, obra en autos, entre otros, el acta de constatación policial efectuada el 26 de abril de 2019⁵ por el personal de la Policía Nacional del Perú, en el local de la denunciada, de la cual se advierte que se dejó constancia de que el aviso del

³ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 151°.- Libro de Reclamaciones. A efectos del artículo 150°, los establecimientos comerciales deben exhibir, en un lugar visible y fácilmente accesible al público, un Aviso que indique la existencia del libro de reclamaciones y el derecho que tienen los consumidores de solicitarlo cuando lo estimen conveniente. (subrayado es nuestro).

⁴ DECRETO SUPREMO 011-2011-PCM. REGLAMENTO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 3°.- Definiciones: Para los efectos del presente Reglamento, se entiende por:
3.5. Aviso del libro de reclamaciones: Letrero físico o Aviso virtual que los proveedores deberán colocar en sus establecimientos comerciales y/o cuando corresponda en medios virtuales, en un lugar visible y fácilmente accesible al público para registrar su queja y/o reclamo, en el formato estandarizado establecido en el Anexo 2 del Reglamento.

⁵ En las fojas 55 y 56 del expediente.



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 0044-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0155-2019/CPC-INDECOPI-AQP

libro de reclamaciones de la denunciada no se encontraba visible al público por estar tapado por otros carteles.

11. Al respecto, dicha constatación policial (documento de fe pública que acredita la validez de lo allí contenido) demuestra fehacientemente que la denunciada no cumplió con mantener el aviso que indicara la existencia del libro de reclamaciones en un lugar visible al público.
12. Lo anterior contraviene expresamente lo dispuesto en el artículo 3° del Reglamento, pues el citado cuerpo normativo establece que el libro de reclamaciones debe estar implementado en un lugar visible y fácilmente accesible al público para registrar su queja y/o reclamo.
13. Si bien la denunciada alegó que, ante el actuar de la señora [REDACTED] el día de sucedidos los hechos (25 de abril de 2019) cabía la posibilidad de que el referido aviso se haya movido de su lugar ya que la denunciante generó disturbios dentro del local y, después de varias horas, retornó a su establecimiento con su abogado y con un efectivo policial; ello es una suposición de la denunciada que no se encuentra sustentada mínimamente en algún indicio, de allí que no resulta suficiente para enervar la responsabilidad de la proveedora por no exhibir el aviso del libro de reclamaciones en un lugar visible y fácilmente accesible a los consumidores.
14. De otro lado, la señora [REDACTED] adujo que la constatación realizada por el efectivo policial acreditó que el aviso sí existía, por lo que no podía tenerse como un elemento objetivo contundente que en dicha constatación se haya señalado que el aviso se encontraba tapado por otros carteles y que, por dicho motivo, no se exhibió adecuadamente, pues ello era una apreciación subjetiva y no resultaba suficiente para acreditar la presunta falta cometida por su persona.
15. Sobre dicho argumento, conviene subrayar que este Colegiado no desconoce la existencia del aviso del libro de reclamaciones en el establecimiento de la denunciada, sino que el hecho denunciado es que dicho aviso no se encontró en un lugar visible y fácilmente accesible al público, situación que tal como se ha precisado previamente, contraviene lo estipulado en el Reglamento.
16. En virtud de las razones expuestas, corresponde confirmar la resolución venida en grado, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta contra la señora [REDACTED] por infracción del artículo 151° del Código, por cuanto quedó acreditado que dicha denunciada no cumplió con colocar un aviso que indique la existencia del libro de reclamaciones en un lugar visible al público.

Sobre la graduación de la sanción

17. A efectos de graduar la sanción a imponer, el Texto Único Ordenado de la Ley



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 0044-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0155-2019/CPC-INDECOPI-AQP

27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 004-2019-JUS (en adelante, el Tuo de la LPAG) recoge dentro de los principios de la potestad sancionadora administrativa el Principio de Razonabilidad⁶, 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.

18. El artículo 112° del Código establece que, al momento de aplicar y graduar la sanción, la Comisión debe atender al beneficio ilícito esperado con la realización de la infracción, la probabilidad de detección de la misma, el daño resultante de la infracción, la conducta del infractor a lo largo del procedimiento, los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado, la reincidencia o el incumplimiento reiterado y otros criterios que considere adecuado adoptar⁷.
19. Aunado a lo anterior, el Decreto Supremo 006-2014-PCM, Decreto Supremo que modificó el Reglamento del Libro de Reclamaciones, vigente desde el 24 de abril de 2014, señala que las infracciones referentes al incumplimiento de las obligaciones vinculadas al Libro de Reclamaciones serán determinadas de conformidad con lo dispuesto en el Aplicativo de Cálculo de Sanciones por Infracciones Vinculadas al Libro de Reclamaciones⁸ (en adelante, el Aplicativo). Cabe precisar que, para el empleo de dicho aplicativo,

⁶ DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. TEXTO UNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. 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 proporcionales 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.

⁷ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112°.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas.

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

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

⁸ Aplicativo establecido en el anexo IV del D.S. 006-2014-PCM - Decreto Supremo que modifica el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor aprobado por Decreto Supremo 011-2011-PCM.



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 0044-2021/SPC-INDECOP

EXPEDIENTE 0155-2019/CPC-INDECOP-AQP

necesariamente, debe consignarse los ingresos percibidos por el infractor.

20. En efecto, para efectuar el cálculo de la multa a imponer, es necesario precisar el año al que corresponde la facturación anual del proveedor infractor, siendo que se considerará como año de facturación, el anterior al que ocurrió la infracción⁹.
21. Dicho Aplicativo fue creado en consideración de los Principios de Razonabilidad y Proporcionalidad, siendo que dicha herramienta contiene valores objetivos, a efectos de calcular la graduación de las sanciones correspondientes a las infracciones vinculadas al Libro de Reclamaciones, sanciones que serán graduadas en razón de los ingresos anuales percibidos por la denunciada.
22. En tal sentido, los valores dispuestos en el Aplicativo uniformizan el método de cálculo del monto de las multas a imponer a los administrados que infrinjan las normas de protección al consumidor en materia del Libro de Reclamaciones, siendo que si bien debido a la comisión de una misma infracción pueden haber sanciones pecuniarias de distintos montos, lo cierto es que de cara al administrado sancionado, la multa impuesta tendrá el mismo impacto en la medida que será proporcional a sus ingresos, cumpliendo con el objetivo principal de las sanciones administrativas de disuadir o desincentivar la realización de las conductas infractoras; ello sin perjuicio de que cada caso en concreto sea analizado en virtud de las circunstancias atenuantes o agravantes respectivas.
23. En el presente caso, la Comisión sancionó a la señora [REDACTED] con una multa de: (i) 0,52 UIT, al haberse acreditado que dicha denunciada puso a disposición de la denunciante un libro de reclamaciones cuyas hojas no cumplieran con las características que exigía la normativa vigente; y, (ii) 0,52 UIT, al haberse acreditado que la denunciada no cumplió con colocar el aviso

⁹ DECRETO SUPREMO 006-2014-PCM. DECRETO SUPREMO QUE MODIFICA EL REGLAMENTO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR APROBADO POR DECRETO SUPREMO 011-2011-PCM.

(...)

Anexo IV Infracciones y sanciones:

(...)

La Gerencia de Supervisión y Fiscalización del INDECOP pondrá a disposición de los órganos resolutivos correspondientes un aplicativo automatizado y la guía de uso, que permita la determinación de la sanción que corresponda en cada caso. Dicho aplicativo y la guía de uso, serán puestos a disposición a través del portal institucional, para el acceso y uso permanente y gratuito de dicha herramienta por los administrados.

GUÍA PARA EL USO APLICATIVO DE CÁLCULO DE MULTAS POR INCUMPLIMIENTO VINCULADOS AL LIBRO DE RECLAMACIONES.

(...)

2. PROCEDIMIENTO PARA EL CÁLCULO DE MULTA.

a. Año de facturación.

Aquí deberá seleccionar, de una lista desplegable ubicada a la derecha, el año al que corresponde el dato de facturación anual de la empresa infractora. Se considera como año de facturación, al año anterior al que ocurre la infracción. Es decir, si el incumplimiento ocurrió en el año 2014, el año de facturación es el 2013. (Subrayado es nuestro)



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 0044-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0155-2019/CPC-INDECOPI-AQP

que indique la existencia del libro de reclamaciones en un lugar visible al público.

24. De la revisión del expediente, este Colegiado advierte que, a efectos de graduar la sanción a imponer, la Comisión utilizó el Aplicativo, siendo que las multas obtenidas son el resultado de la aplicación objetiva de dicho mecanismo. Ello, en tanto los referidos factores toman en cuenta los antecedentes del infractor, la conducta a lo largo del procedimiento y otros factores como la subsanación voluntaria o si el proveedor adoptó las medidas necesarias para mitigar las consecuencias de la infracción.
25. En ese sentido, esta Sala considera que, de la revisión de los criterios de graduación de la sanción utilizados por la Comisión en el Aplicativo, se aprecia que estuvieron debidamente aplicados y en base a las particularidades del presente caso.
26. En vía de apelación, la denunciada refirió que no hubo beneficio ilícito o daño al interés público ni mucho menos perjuicio económico. Sobre ello, corresponde indicar que, en tanto al tratarse de infracciones vinculadas al libro de reclamaciones, correspondía utilizar el Aplicativo, situación que finalmente ocurrió en el presente caso, determinándose una multa de 0,52 UIT, por cada conducta infractora.
27. Con relación al alegato de la denunciada referido a que las multas impuestas le causaban un gran perjuicio económico, cabe señalar que los valores dispuestos en el Aplicativo uniformizan el método de cálculo del monto de las multas a imponer a los administrados que infrinjan las normas de protección al consumidor en materia del libro de reclamaciones, siendo que la multa impuesta a un determinado administrado será proporcional a sus ingresos, cumpliendo con el objetivo principal de las sanciones administrativas de disuadir o desincentivar la realización de las conductas infractoras; ello sin perjuicio de que cada caso en concreto sea analizado considerando las circunstancias atenuantes o agravantes respectivas.
28. En ese sentido, las multas impuestas en el presente caso se sustentaron en los ingresos que obtuvo la señora [REDACTED] durante el año 2018, por lo que estas no podrían causarle un gran perjuicio económico, mas aun considerando que la denunciada no ha presentado elementos de juicio que sustenten dicha declaración.
29. En otro extremo de su apelación, la señora [REDACTED] señaló que no se tuvo en cuenta su conducta colaboradora durante el procedimiento; sin embargo, cabe señalar que la adecuada conducta procedimental es un principio reconocido



por el TUO de la LPAG¹⁰, por lo que, tomando en cuenta que es un deber y no una potestad de las partes mantener en todo momento una buena conducta, no puede ser utilizado como un factor atenuante al momento de graduar la sanción.

30. Asimismo, si bien la señora [REDACTED] alegó que no se tuvo en cuenta que la omisión de las características que debían tener las hojas de reclamaciones no generó daño alguno ni mucho menos perjuicio al consumidor, lo cierto es que la denuncia recae en el presunto incumplimiento de la normativa vinculada al libro de reclamaciones.
31. En este punto, cabe precisar que los parámetros de idoneidad de los servicios pueden variar en función a los medios o la forma como se generan expectativas en los consumidores, así estaremos frente a: (i) una garantía implícita, cuando se atiende a los fines y usos previsibles para los que normalmente se adquiere tal servicio en el mercado, según lo que esperaría un consumidor; (ii) una garantía expresa, cuando la expectativa se genere por la información puesta a disposición por el proveedor; o, (iii) una garantía legal, cuando los términos del servicio han sido definidos por la regulación vigente¹¹.
32. Dicho lo anterior, en materia de libro de reclamaciones, los consumidores tienen la legítima expectativa de que su proveedor cumplirá con la normatividad que rige su prestación, siendo que su incumplimiento constituye

¹⁰ DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. TEXTO UNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. 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:

(...)

1.8. Principio de buena fe procedimental.- La autoridad administrativa, los administrados, sus representantes o abogados y, en general, todos los partícipes del procedimiento, realizan sus respectivos actos procedimentales guiados por el respeto mutuo, la colaboración y la buena fe. La autoridad administrativa no puede actuar contra sus propios actos, salvo los supuestos de revisión de oficio contemplados en la presente Ley. Ninguna regulación del procedimiento administrativo puede interpretarse de modo tal que ampare alguna conducta contra la buena fe procedimental.

(...)

¹¹ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 20°.- Garantías. Para determinar la idoneidad de un producto o servicio, debe compararse el mismo con las garantías que el proveedor está brindando y a las que está obligado. Las garantías son las características, condiciones o términos con los que cuenta el producto o servicio.

Las garantías pueden ser legales, explícitas o implícitas:

- a. Una garantía es legal cuando por mandato de la ley o de las regulaciones vigentes no se permite la comercialización de un producto o la prestación de un servicio sin cumplir con la referida garantía. No se puede pactar en contrario respecto de una garantía legal y la misma se entiende incluida en los contratos de consumo, así no se señale expresamente. Una garantía legal no puede ser desplazada por una garantía explícita ni por una implícita.
- b. Una garantía es explícita cuando se deriva de los términos y condiciones expresamente ofrecidos por el proveedor al consumidor en el contrato, en el etiquetado del producto, en la publicidad, en el comprobante de pago o cualquier otro medio por el que se pruebe específicamente lo ofrecido al consumidor. Una garantía explícita no puede ser desplazada por una garantía implícita.
- c. Una garantía es implícita cuando, ante el silencio del proveedor o del contrato, se entiende que el producto o servicio cumplen con los fines y usos previsibles para los que han sido adquiridos por el consumidor considerando, entre otros aspectos, los usos y costumbres del mercado.



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 0044-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0155-2019/CPC-INDECOPI-AQP

una transgresión de sus intereses particulares en el marco de la relación de consumo entablada.

33. Finalmente, la señora [REDACTED] adujo que se debía tomar en cuenta la Resolución 1956-2015/SPC-INDECOPI del 22 de junio de 2015, mediante la cual la autoridad administrativa aplicó una amonestación por infracciones similares a las imputadas en su contra. Al respecto, corresponde precisar que, más allá de lo que se haya resuelto en dicha oportunidad, lo cierto es que en el presente caso correspondía utilizar el Aplicativo, conforme a lo establecido en el Decreto Supremo 006-2014-PCM, Decreto Supremo que modificó el Reglamento del Libro de Reclamaciones.
34. En ese sentido, habiéndose desvirtuado los argumentos vertidos por la señora [REDACTED] en su recurso de apelación, corresponde confirmar la resolución apelada en el extremo que sancionó a la denunciada con: (i) una multa de 0,52 UIT, por haber puesto a disposición de la denunciante un libro de reclamaciones cuyas hojas no cumplían con las características que exigía la normativa vigente; y, (ii) 0,52 UIT, por no cumplir con colocar el aviso que indique la existencia del libro de reclamaciones en un lugar visible al público.
35. Finalmente, de conformidad con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del TUO de la LPAG¹², se requiere a la Genovesa el cumplimiento espontáneo de pago de las multas impuestas, 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.

Sobre la medida correctiva ordenada y el pago de las costas y los costos del procedimiento (en relación a la infracción del artículo 151° del Código)

36. Atendiendo a que la señora [REDACTED] no ha fundamentado su recurso de apelación respecto de la medida correctiva ordenada y el pago de las costas y los costos, este Colegiado asume como propias las consideraciones de la recurrida sobre dichos extremos, en virtud de la facultad establecida en el artículo 6° del TUO de la LPAG¹³.

¹² **DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. 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.

¹³ **DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 6°.- Motivación del acto administrativo.**
(...)



37. En consecuencia, corresponde confirmar la resolución venida en grado respecto de dichos extremos.
38. Asimismo, respecto de la medida correctiva ordenada, se informa a la señora [REDACTED] 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 Código¹⁴.
39. Finalmente, se informa a la señora [REDACTED] que, en caso se produzca el incumplimiento del mandato dictado por la autoridad administrativa, podrá comunicarlo a la Comisión, la cual evaluará la imposición de una multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva, conforme a lo establecido en el numeral 4.11 de la Directiva 006-2017/DIR-COD-INDECOPI¹⁵.

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

40. Finalmente, en aplicación del artículo 119° del Código¹⁶, corresponde disponer la inscripción de la denunciada en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi del Indecopi.

6.2 Puede motivarse mediante declaración de conformidad con los fundamentos y conclusiones de anteriores dictámenes, decisiones o informes obrantes en el expediente, a condición de que se les identifique de modo certero, y que por esta situación constituyan parte integrante del respectivo acto.

¹⁴ 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.

¹⁵ 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 apercibir 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 apercibimiento 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.

¹⁶ 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



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 0044-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0155-2019/CPC-INDECOPI-AQP

RESUELVE:

PRIMERO: Confirmar la Resolución 0026-2020/INDECOPI-AQP del 3 de enero de 2020, emitida por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Arequipa, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora [REDACTED] contra la señora [REDACTED] por infracción del artículo 151° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, por cuanto quedó acreditado que dicha denunciada no cumplió con colocar un aviso que indique la existencia del libro de reclamaciones en un lugar visible al público.

SEGUNDO: Confirmar la Resolución 0026-2020/INDECOPI-AQP, en el extremo que sancionó a la señora [REDACTED] con una multa de: (i) 0,52 UIT, por infracción del artículo 150° del Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, (ii) 0,52 UIT, por infracción del artículo 151° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

TERCERO: Requerir a la señora [REDACTED] el cumplimiento espontáneo de pago de las multas impuestas, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo a lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el 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.

CUARTO: Confirmar la Resolución 0026-2020/INDECOPI-AQP, en el extremo que ordenó a la señora [REDACTED], en calidad de medida correctiva que, dentro del plazo de quince (15) días hábiles de notificada la resolución, cumpla con colocar el aviso del libro de reclamaciones en un lugar visible y fácilmente accesible para los consumidores.

Informar a la señora [REDACTED] que deberá presentar ante la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Arequipa los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva, 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 Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Asimismo, se informa a la señora [REDACTED] que, en caso se produzca el incumplimiento de la medida correctiva ordenada, podrá comunicarlo a la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Arequipa, la cual evaluará la

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

La información del registro es de acceso público y gratuito.



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 0044-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0155-2019/CPC-INDECOPI-AQP

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.

QUINTO: Confirmar la Resolución 0026-2020/INDECOPI-AQP, en el extremo que condenó a la señora [REDACTED] al pago de las costas y los costos del procedimiento a favor de la denunciante.

SEXTO: Disponer la inscripción de la señora [REDACTED] en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

Con la intervención de los señores vocales [REDACTED]

[REDACTED]
Presidente