



FACULTAD DE DERECHO

**INFORME JURÍDICO DE EXPEDIENTE  
ADMINISTRATIVO N° 241-2018/CC2**



**PRESENTADO POR  
WINNIN ALEXANDRA RIOS PINEDA**

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

**LIMA – PERÚ**

**2020**



**CC BY-NC-SA**

**Reconocimiento – No comercial – Compartir igual**

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

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



**USMP**  
UNIVERSIDAD DE  
SAN MARTIN DE PORRES

FACULTAD DE  
DERECHO

**INFORME JURÍDICO DE EXPEDIENTE ADMINISTRATIVO  
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE ABOGADA**

**MATERIA** : **PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

**ENTIDAD PÚBLICA** : **INSTITUTO NACIONAL DE  
DEFENSA  
DE LA COMPETENCIA Y DE LA  
PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD  
INTELECTUAL**

**NUMERO DE EXPEDIENTE** : **241-2018/CC2**

**DENUNCIANTE** : **IVAN CARHUATOCTO LUNA**

**DENUNCIADO** : **COESTI S.A.**

**DATOS DEL BACHILLER:**

**BACHILLER** : **WINNIN ALEXANDRA RIOS PINEDA**  
**CÓDIGO** : **2013109192**

**LIMA-PERÚ**  
**2020**

## **ÍNDICE**

- I. RELACIÓN DE LOS HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR LAS PARTES INTERVINIENTES EN EL PROCEDIMIENTO**
- II. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE**
- III. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS Y LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS**
- IV. CONCLUSIONES**
- V. BIBLIOGRAFÍA**
- VI. ANEXOS**

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

### **SÍNTESIS DE LA DENUNCIA**

Con fecha 23 de febrero de 2018, el señor Iván Carhuatocto Luna (en adelante, **el señor Carhuatocto**) denunció a la empresa Coesti S.A. por presunta infracción al Código de Protección al Consumidor - Ley N° 29571 (en adelante, **el Código**), señalando lo siguiente:

### **HECHOS**

- Que, con fecha 07 de noviembre de 2017, el señor Carhuatocto, junto a su padre y otro acompañante, se acercaron a una estación Primax, con la finalidad de proveer su vehículo con gas licuado de petróleo (GLP); y que, como consecuencia de la indebida manipulación por parte de la trabajadora a cargo, se provocó una fuga de gas al colocar incorrectamente la manguera al vehículo, exponiéndolos así a un riesgo injustificado.
- Asimismo, se observó que el personal de la empresa denunciada tomó el incidente como algo sin importancia, inclusive y burlándose de ello; y que, no se les brindó disculpa alguna, inclusive teniendo que esperar dado que el sistema para continuar con el servicio GLP no funcionaba.
- En consecuencia, de lo ocurrido, se dejó constancia del incidente en el Libro de Reclamaciones del proveedor denunciado, comunicación que inclusive hasta la fecha de la denuncia no fue atendida por dicho proveedor; por lo que, dicha conducta deja entrever el incumplimiento de dos obligaciones, el primero referente al dar respuesta al reclamo presentado, de manera física y en su domicilio; y el segundo, el no haber respondido el reclamo en cuestión dentro del plazo legal de treinta días.

- En virtud de lo anterior, el señor Carhuatocto solicitó que se brinde una atención a su reclamo presentado, el pago de las costas y costos del procedimiento y alguna otra medida que considere pertinente la Administración.

## **MEDIOS PROBATORIOS**

- Hoja de Reclamación N°000024
- Boleta de venta electrónica BR06-23227

## **SÍNTESIS DE LOS DESCARGOS**

Mediante escrito de fecha 02 de mayo de 2018, el proveedor denunciado Coesti S.A., debidamente representado, se apersonó y efectuó sus descargos, denegando haber cometido infracción alguna al Código de Protección al Consumidor; asimismo, sostuvo su posición bajo los siguientes argumentos:

## **HECHOS**

- Que, es necesario tomar en cuenta que la potestad sancionadora de la Administración Pública se rige por el Principio de Presunción de Licitud; por lo que, le correspondía al denunciante el aportar medios probatorios suficientes que sustentaran sus alegaciones, tales como documentos, informes, entre otros. Sin embargo, en el presente caso, el señor Carhuatocto no presentó medio probatorio alguno que demuestre la indebida manipulación de la manguera del vehículo, ni la presunta fuga de gas que habría puesto su vida en peligro.
- Asimismo, de haberse efectuado una fuga de gas de gran magnitud, tal y como el señor Carhuatocto manifiesta, otros clientes o testigos hubiesen advertido dicha circunstancia y llamado a las autoridades; sin embargo, nada de ello ocurrió.

- Que, contaban con un Plan de Contingencia para la Estación de Servicios, que establecía los métodos de protección y acciones de respuesta con los que contaba el establecimiento en caso de cualquier eventualidad; y que, de igual modo, se había cumplido con capacitar a los trabajadores que laboraban en dicho establecimiento para el desempeño idóneo al brindar el servicio de suministro de combustible, tal y como se acreditó a través de las constancias de capacitación de fecha 11 de noviembre de 2017.
- Por otro lado, es importante resaltar que, tal y como constaba en la hoja de reclamación, el señor Carhuatocto solicitó el pago de una compensación económica, lo cual configuraría como abuso de derecho, al poder advertir que esa es su real motivación para iniciar la denuncia; asimismo, respecto a la atención del reclamo, su representada advirtió que el mismo no había sido atendido de forma oportuna, razón por la que se allanaba a dicha imputación, solicitando la aplicación de lo dispuesto en el artículo 112° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

## **MEDIOS PROBATORIOS**

- Plan de Contingencias para la Estación de Servicios Castaño.
- Constancias de Capacitación del personal.
- Información sobre las ventas de los últimos 2 años de la Estación de Servicios Castaños.

## **RESOLUCIÓN FINAL N°1869-2018/CC2**

Habiendo ambas partes expuesto sus argumentos, la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 (en adelante, **la Comisión**), con fecha 14 de agosto de 2018, resolvió lo siguiente: a) Declarar INFUNDADA la denuncia

interpuesta contra Coesti por presunta infracción de los artículos 18º, 19º y 25º del Código, en tanto consideró que no se ha acreditado que se haya realizado una inadecuada manipulación de la manguera en el vehículo al momento de realizar servicio de suministro de combustible; b) Declarar FUNDADA la denuncia interpuesta contra Coesti por infracción del artículo 24º del Código, en tanto consideró acreditado que el proveedor no cumplió con atender el reclamo que interpuso el denunciante el 07 de noviembre de 2017, sancionándolo con una amonestación; c) ORDENAR a Coesti, en calidad de medida correctiva que, en un plazo de 15 días hábiles, cumpla con atender el reclamo formulado por el denunciante el 07 de noviembre de 2017; d) CONDENAR a Coesti al pago de las costas del procedimiento; e) DISPONER la inscripción de Coesti en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

### **SÍNTESIS DEL RECURSO DE APELACIÓN**

Mediante escrito de fecha 14 de septiembre de 2018, el señor Carhuatocto apeló la Resolución N° 1869-2018/CC2 emitida por la Comisión, ante la Sala Especializada en Protección del Consumidor, señalando lo siguiente:

- Que, la Comisión vulneró el Principio de Verdad Material al no haber actuado las acciones necesarias para verificar los hechos manifestados en su denuncia, tal como el solicitar la declaración testimonial de la trabajadora relacionada al hecho denunciado, ante ello, considera que se afectó la validez del pronunciamiento efectuado por la Comisión.
- Asimismo, sostiene que la Comisión no aplicó la teoría de la prueba dinámica respecto de la grabación que contaba el proveedor denunciado de lo ocurrido el 07 de noviembre de 2017; y que, si bien el proveedor alegó que sus grabaciones eran eliminadas en veinte días, en el caso particular, ello no debió haber ocurrido, ya que tenían conocimiento de lo sucedido en dicha fecha.
- En ese sentido, indican que el proveedor contó con mejores posibilidades de poder demostrar la licitud de su conducta; y, aun así, no aportó medio



probatorio alguno que permitan comprobar ello.

- Por otro lado, manifiestan que Coesti no había negado las siguientes conductas, por lo que deben ser consideradas como ciertas: a) Que, con fecha 07 de noviembre de 2017, la hora de llegada a la estación de la empresa proveedora, fue a las 20:55 horas aproximadamente; b) Que, a las 21:15 horas, Coesti emitió el recibo de pago por el servicio de suministro de combustible; c) Que, al momento de presentarse el servicio, estuvo acompañado de dos personas más en el vehículo; y, d) Que, la trabajadora que los atendió respondía al nombre de Brigitte.
- Que, se aportó en calidad de medio probatorio la declaración testimonial del señor Eduardo Carhuatocto Challipiquen, quien estuvo presente durante los hechos ocurridos de fecha 07 de noviembre de 2017; asimismo, indicó que se presentaría una declaración similar del señor Víctor Orellana, quien fue el tercer acompañante en el hecho materia de denuncia.
- Que, la Comisión efectuó una imputación de cargos incorrecta al haber considerado como una sola infracción el haber omitido atender el reclamo interpuesto con fecha 07 de noviembre de 2017, de manera física, en su domicilio, ya que, también, se habría incurrido en la infracción consistente en no haber respondido dicho reclamo dentro del plazo legal establecido.
- Que, el allanamiento del proveedor denunciado no fue voluntario e inmediato, pues, tuvieron la oportunidad de responder dicho reclamo desde el 07 de noviembre de 2017, e incluso pudo efectuar dicha conducta al momento de realizarse la Audiencia de Conciliación en el presente procedimiento.
- Que, la interpretación efectuada por la Comisión no fue correcta, respecto de la exoneración del pago de los costos, puesto que, de esta manera, se afectaba el derecho de los consumidores de obtener una devolución de este concepto, quienes habían recurrido a la tutela administrativa con la finalidad de obtener un pronunciamiento justo.

Asimismo, mediante escrito de fecha 08 de noviembre de 2018, la empresa

Coesti presentó un escrito reiterando los argumentos expuestos en el procedimiento, señalando lo siguiente:

- Que, en aplicación del artículo 229° del Código Procesal Civil, no debe ser valorado por esta Sala el medio probatorio referente a la declaración testimonial del padre del denunciante, ni la potencial declaración testimonial del señor Orellana, quien tiene interés indirecto en el presente procedimiento, al ser una persona con afinidad con el padre del denunciante.
- Que, no existe medio probatorio alguno que acredite que el señor Carhuatocto haya llegado al establecimiento del proveedor a las 20:55 horas el 07 de noviembre de 2017.
- Que, la Comisión aplicó correctamente lo establecido en el artículo 112° del Código, respecto de los efectos del allanamiento; por lo que, no cabía acoger los argumentos expuestos por el señor Carhuatocto en su recurso de apelación. Por lo que, carece de toda lógica aquel cuestionamiento del denunciante respecto de la imputación referida a la omisión de atender el reclamo de fecha 07 de noviembre de 2017, en tanto, era evidente que el no haber atendido dicho reclamo del plazo legal establecido, implicaba necesariamente haber incurrido en la infracción imputada en el procedimiento.

### **RESOLUCIÓN DE SALA N°0853-2019/SPC-INDECOP**

Respecto a lo desarrollado por ambas partes y al recurso de apelación interpuesta, la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual, mediante la Resolución N°0853-2019/SPC-INDECOP de fecha 28 de marzo de 2019, resolvió lo siguiente: a) **REVOCAR** la Resolución N° 1869-2018/CC2 de fecha 14 de agosto de 2018, emitida por la Comisión, en el extremo que declaró infundada la denuncia, por presunta infracción de los artículos 18°, 19° y 25° del Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, en consecuencia, se declara

**FUNDADA** la misma, por infracción del artículo 25° del Código, al haber quedado acreditado que, con fecha 07 de noviembre de 2017, el proveedor puso en riesgo injustificado la integridad del denunciante al efectuar un inadecuado servicio de suministro de combustible; b) **SANCIONAR** a Coesti S.A. con una multa de 3 UIT, por infracción al artículo 25° del Código; c) Requerir a Coesti S.A., el cumplimiento espontáneo de pago de la multa interpuesta en la presente resolución, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo a lo establecido en el numeral 4) del artículo 205° del T.U.O de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobada por el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS; d) **ORDENAR** a Coesti S.A., en calidad de medida correctiva, que en un plazo de 30 días hábiles, cumpla con implementar un programa de capacitación calificada a sus trabajadores que atienden en las estaciones de servicio con la finalidad de poder trasladar conocimientos suficientes que permitan ejecutar el servicio de suministro de combustibles de manera óptima; e) **INFORMAR** a Coesti S.A. que, deberá presentar a la Comisión, los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva ordenada, en el plazo máximo de cinco días hábiles, bajo apercibimiento de imponer multa coercitiva; asimismo, informan al denunciante que deberá comunicar a la Comisión, quien evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de la medida correctiva; f) **CONDENAR** a Coesti S.A. al pago de los costos del procedimiento y ordenar la inscripción del proveedor denunciado en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

## **II. IDENTIFICACION Y ANALISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURIDICOS DEL EXPEDIENTE**

Considero pertinente, para el análisis de los problemas jurídicos señalar conceptos en relación al presente procedimiento.

Dado que, el señor Carhuatocto denuncia la presunta existencia de conductas infractoras al Código de Protección al Consumidor; en primer lugar, se deberá establecer qué es lo que se entiende por Derecho del Consumidor rama del Derecho que establece la normativa base en la que el Derecho de Protección al Consumidor se desenvuelve; al respecto el autor Durand menciona lo siguiente:

El Derecho del Consumidor engloba en primer lugar las normas (leyes y reglamentos) que, al crear derechos específicos, protegen directamente al consumidor. Asimismo, abarca normas que tratan de asegurar la aplicación eficiente de estos mismos derechos, así como aquellos que aseguran su representación ante los órganos estatales con poder de decisión sobre el mercado. También son parte de este Derecho los mecanismos jurídicos que tratan de racionalizar y dirigir el comportamiento de los consumidores, el Derecho del Consumidor no es en esencia solamente un cuerpo normativo de protección directa al consumidor, sino también aquellas reglas de racionalización del consumo como por ejemplo las normas de control de la producción y comercialización del alcohol y del tabaco, uso de cinturones de seguridad, seguridad eléctrica, etc., porque en ellas el estado interviene para beneficio e interés de la comunidad, aunque para algunos consumidores individuales estas normas les quiten soberanía en sus decisiones de consumo. (2006, p. 32)

Como puede inferirse anteriormente, sobre la base del derecho del consumidor es considerado la disciplina jurídica que regula los derechos de los consumidores y los deberes de los proveedores en una relación de consumo, incluyendo la etapa preliminar a esta última, con el objeto de que el consumidor no sea afectado por la asimetría informativa con que normalmente se encuentra en las relaciones de consumo. De esta forma, el Estado tendrá la tarea de establecer los órganos, mecanismos y normas pertinentes que desarrollen este mandato constitucional de protección al consumidor.

Sin embargo, y de forma complementaria, debemos precisar qué es lo que se entiende por consumidor en el Derecho del Consumidor; al respecto, el autor Espinoza Espinoza hace mención a lo siguiente:

En efecto en esta decisión que se declara precedente de observancia obligatoria (Resolución N°0422-2003/TDC-INDECOPI, del 03.10.03) ahora también se entiende como consumidores, como ya se había adelantado, a “las personas naturales y jurídicas pertenecientes a la categoría profesional de los pequeños empresarios” que “son sujetos a afectados por la desigualdad informativa en la relación de consumo”.  
(2006, p. 21)

Por lo tanto, podemos establecer que los consumidores son aquellas personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan determinados productos que previamente han sido ofrecidos al mercado; y que, es aquel quien cierra el círculo económico satisfaciendo sus necesidades a través de la utilización de diversos productos y servicios, ya que su único objetivo es beneficiarse de los mismos, dándole el uso final.

Previo a analizar las resoluciones tanto de la Comisión y la Sala, considero importante el definir el término jurídico de “denuncia administrativa”, en relación a lo previsto en la Ley N° 27444 – Ley de Procedimiento Administrativo General, para lo cual, el autor Ossa hace mención de lo siguiente:

[...] la denuncia en sí no debe generar ningún efecto vinculante para iniciar la investigación, la cual está sometida a factores que solo es dable evaluar al funcionario competente de acuerdo a la gravedad del hecho, tipificación del mismo, verosimilitud de la denuncia, etc. Si la denuncia es procedible (sic), el acto de iniciación es de simple trámite, o sea que únicamente pone en movimiento la administración investigativa, pero este simple hecho no decide nada en contra del presunto implicado y por consiguiente no se conculca el postulado de la presunción de inocencia. (Ossa, 2000, p.628)

En ese sentido, y al haber establecido algunos conceptos jurídicos necesarios para el desarrollo del presente análisis, en mi opinión, **el problema jurídico principal del presente expediente administrativo, radica en lo siguiente:**

- En determinar si existió una infracción al deber de idoneidad, previsto en los artículos 18° y 19° del Código, o si existió una infracción al deber general de seguridad, previsto en el artículo 25° del Código, por parte de la empresa Coesti S.A., o si esta no tiene responsabilidad administrativa sobre lo ocurrido.
- Asimismo, deberá analizarse si a la empresa proveedora le correspondería alguna medida correctiva y/o sanción; es decir, el principal problema jurídico del expediente radica en determinar qué normativa se infringió mediante las conductas de la empresa denunciada.

En ese orden de ideas, respecto al deber de idoneidad previsto en los artículos 18° y 19° del Código, es relevante considerar el desarrollo efectuado por Indecopi en diversos pronunciamientos.

“El concepto que subyace a la protección de la idoneidad de los servicios consiste en garantizar la correspondencia entre la satisfacción de las expectativas del consumidor y la realidad del bien o servicio adquirido. Se intenta así proteger a los consumidores de las posibles defraudaciones, generadas por la desigualdad informativa entre proveedores y consumidores, desigualdad que es el fundamento último de las legislaciones de Protección al Consumidor”.

**Sala de Defensa de la Competencia N°2. Resolución 1578-2012/SC2-INDECOPI. Expediente 3612-2009/CPC. Lima, 28 de mayo de 2012.**

“El artículo 18° del Código, dispone que la idoneidad debe ser entendida como la correspondencia entre lo que el consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, entre otros factores, atendiendo a

las circunstancias del caso. A su vez, el artículo 19° del citado Código indica que el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos”.

**Sala Especializada en Protección al Consumidor. Resolución 3245-2015/SPC-INDECOPI. Expediente 112-2014/CC1. Lima, 19 de octubre de 2015.**

“Así, se presume que un producto o servicio es idóneo para los fines y usos previsibles para los cuales normalmente éstos se adquieren en el mercado, considerando las condiciones en las cuales fueron ofrecidos, a menos que en las condiciones y términos expresados en el contrato se señale algo distinto”.

**Sala de Defensa de la Competencia N°2. Resolución 0729-2012/SC2-INDECOPI. Expediente 1387-2010/CPC-INDECOPI. Lima, 13 de marzo de 2012.**

Asimismo, el autor Carbonell O'Brien, respecto de esta figura jurídica, hace mención de lo siguiente:

(...) se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiere ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.  
(2015, p.143)

En el presente caso, el problema jurídico principal es el determinar si existió vulneración alguna al deber de idoneidad, previsto en los artículos 18° y 19° del Código, producto de las actuaciones de la empresa proveedora, al presuntamente manipular erróneamente la manguera del vehículo del

denunciante al momento de realizar el suministro de combustible; o, si se ha vulnerado el artículo 25° del mismo cuerpo normativo, referente al deber general de seguridad existente, ya que, acorde a dicha disposición normativa, los productos o servicios ofertados en el mercado no deben conllevar a un riesgo injustificado o no advertido para la salud o seguridad de los consumidores o sus bienes. Por lo que, se procederá a analizar como la entidad pertinente resolvió en ambas instancias, respecto de estos problemas jurídicos.

### **III. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS Y LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS**

#### **SOBRE LA RESOLUCIÓN FINAL N° 1869-2018/CC2**

Emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, con fecha 14 de agosto de 2018, resolvió lo siguiente: a) Declarar infundada la denuncia interpuesta contra la empresa Coesti, en el extremo referente a la presunta infracción de los artículos 18°, 19° y 25° del Código de Protección al Consumidor; b) Declarar fundada la denuncia por infracción del artículo 24° del Código, al considerarse acreditado que el proveedor no cumplió con atender el reclamo que interpuso el denunciante el 07 de noviembre de 2017, sancionándolo con una amonestación; c) Ordenar al proveedor denunciado, en calidad de medida correctiva que, en un plazo de quince días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente de notificada la resolución, cumpla con atender el reclamo formulado por el denunciante el 07 de noviembre de 2017; d) Condenar al proveedor al pago de las costas del procedimiento y disponer la inscripción del mismo en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

Al respecto, tal y como se expuso previamente, la Comisión resolvió que no existen medios probatorios suficientes para acreditar que los hechos denunciados infringieron los artículos 18° y 19°, relacionados al deber de idoneidad, y el artículo 25° del Código de Protección al Consumidor; asimismo, sanciona a la empresa denunciada por la infracción del artículo 24°, al considerar que la denunciada no cumplió con atender el reclamo de fecha 07 de noviembre de 2017 efectuada por el denunciante; ante ello, considero que la Comisión no



ha resuelto conforme a Derecho, ni mucho menos ha establecido un análisis completo de los hechos denunciados; ya que, se ha comprobado de forma fehaciente la existencia de una vulneración al deber general de seguridad, previsto en el artículo 25° del Código, infracción que debió haber sido materia de sanción. Sin embargo, dichas imprecisiones fueron recogidas, analizadas y resueltas de forma idónea por parte de la Sala de Protección al Consumidor, razón por la cual me encuentro conforme con dicha resolución.

### **SOBRE LA RESOLUCIÓN DE SALA N°0853-2019/SPC-INDECOPI**

En primer lugar, la Sala se pronunció respecto al cuestionamiento efectuado a la imputación de cargos por parte del señor Carhuatocto, indicando que, bajo la interpretación del artículo 24° del Código de Protección al Consumidor, dicha disposición normativa busca velar por el cumplimiento de los proveedores de brindar a los consumidores una adecuada y oportuna atención de los reclamos interpuestos en el marco de la prestación de sus servicios; por lo que, ante la inexistencia de respuesta ante un reclamo, se configura una contravención general de lo dispuesto en dicha disposición normativa. En ese sentido, si bien el señor Carhuatocto indicó que la falta de actuación de la denunciada habría infringido dos distintos hechos, lo cierto es que ante la sola omisión de respuesta por su parte, se configuró una infracción en contra del artículo 24°; por lo que, se obtiene que la imputación elaborada por la Secretaría Técnica de la Comisión resulta correcta, al encausar válidamente lo señalado por el denunciante en su escrito de denuncia respecto de que el proveedor no atendió el reclamo interpuesto.

Por lo tanto, al haberse desestimado dicho cuestionamiento planteado respecto de la imputación del artículo 24° del Código; y, habiendo la Comisión ya efectuado un pronunciamiento de fondo sobre el mismo, pronunciamiento que no fue apelado por aquella parte a la que le resultó desfavorable, la Sala declaró consentido dicho extremo.

En otro extremo, sobre la exoneración del pago de costos del procedimiento, acorde al artículo 112° del Código, el cual fue modificado mediante Decreto Legislativo N° 1308, sostiene que la figura de allanamiento, en virtud a la

oportunidad en su formulación, mantiene sus efectos en la graduación de la sanción a imponer al administrado; por lo que, en caso el allanamiento fuese invocado junto a los descargos del proveedor, la autoridad administrativa puede imponer una amonestación, así como también deberá exonerar al denunciado del pago de los costos del procedimiento. Sobre ello, la Sala considera que debe considerarse la Directiva N° 006-2017-DIR-COD-INDECOPI en los casos en los cuales los proveedores denunciados efectúen su allanamiento antes de que venza el plazo para presentar sus descargos, situación que será considerada como circunstancia atenuante de la sanción.

En el procedimiento materia de análisis, mediante Resolución N° 1869-2018, la Comisión resolvió exonerar del pago de costos del procedimiento a la empresa Coesti al haber formulado oportunamente su allanamiento respecto de dicho extremo; ante lo cual, el señor Carhuatocto presentó su recurso de apelación; al respecto, la Sala consideró que, la Comisión aplicó correctamente lo establecido en el artículo 112° del Código, respecto de los efectos del allanamiento, al haberse configurado los requisitos exigidos para que el órgano funcional a cargo proceda con su ejecución, los cuales son la existencia de una denuncia de parte y la formulación del allanamiento al momento de presentar los descargos, indicando que la aplicación de dicha disposición normativa está fundamentada en el Principio de Legalidad, razón por la cual, la Sala consideró que debe desestimarse el argumento planteado por el señor Carhuatocto en su recurso de apelación.

Por otro lado, en el presente caso, la Comisión declaró infundada la denuncia interpuesta contra Coesti, por presunta infracción de los artículos 18°, 19° y 25° del Código, en tanto no consideró acreditado que se haya realizado una inadecuada manipulación de la manguera en el vehículo al momento de realizar el servicio de suministro de combustible; sin embargo, en el recurso de apelación, se cuestionó dicha decisión afirmando que se vulneró el Principio de Verdad Material, el cual puede entenderse como la facultad de la Administración Pública de poder realizar aquellas actuaciones adicionales que considere convenientes para poder obtener mayores elementos de evaluación en un procedimiento; sin embargo, conforme a la Sala, no existió evidencia de una omisión o falta de diligencia por parte de la Comisión.

En ese sentido, debido a la particularidad de los hechos, debe tomarse en cuenta que la capacidad probatoria del denunciante se ve mermada por la inmediatez y gravedad de la ocurrencia; siendo por ello razonable afirmar que el proveedor está en mejor posibilidad de poder acreditar y desestimar lo afirmado en base a un sustento probatorio de carácter objetivo; por lo que, resulta complejo para el consumidor el demostrar el instante en el cual existió la presunta manipulación incorrecta del suministro de gas.

Por lo cual, la Sala recalcó que, en procedimientos por infracción a las normas de protección al consumidor, es posible admitir indicios y otros sucedáneos de los medios probatorios para acreditar las conductas denunciadas; y que, los indicios son una herramienta particularmente importante, puesto que, en determinadas circunstancias, los proveedores pueden tener una mejor posibilidad de aportar mayores medios probatorios que el consumidor, originándose así una dificultad en la atribución de responsabilidades por los hechos denunciados, debido a la falta de pruebas directas para acreditar las alegaciones efectuadas por las partes.

En el presente caso, acorde a la Sala, la empresa denunciada se encontraba en mejor posición de acreditar la forma en la que se brindó el servicio de suministro de combustible de fecha 07 de noviembre de 2017, pudiendo optar por negar oportunamente la versión expuesta por el denunciante, en el libro de reclamaciones, o, de ser el caso, registrar y guardar aquellas imágenes que hubieran permitido dilucidar la verosimilitud de sus argumentos de defensa; y que, el Principio de Presunción de Licitud se ve limitado en casos como el analizado, valorándose aquellas circunstancias particulares en las cuales el consumidor puede verse imposibilitado de poder acreditar fehacientemente el hecho denunciado.

En relación al problema jurídico presente y a la responsabilidad del proveedor denunciado, si bien la Comisión se pronunció sobre la conducta analizada, vertiendo el análisis en una presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, la Sala consideró que la conducta analizada se encuentra referida al tipo infractor particular contenido en el artículo 25° del Código, el cual, de un modo

especial, guarda como finalidad que los productos y/o servicios no generen riesgo injustificado a los consumidores.

Y que, si bien pueden considerarse distintos tipos infractores, al momento de hallar la responsabilidad y sancionar al proveedor, debe de aplicarse el Principio de Especialidad, por el cual la autoridad administrativa debe escoger el tipo jurídico específico que corresponda al caso concreto; en ese sentido, se obtiene que el artículo 25° resulta ser excluyente por la especialidad de su aplicación; al respecto, la Sala considera que la Comisión al momento de resolver debió optar por analizar la responsabilidad del administrativo en base a dicho tipo jurídico, y que, el análisis de la Comisión en relación a si existió una presunta infracción del deber de idoneidad es irrelevante. Es decir, en aplicación del Principio de Especialidad, la Sala habiendo analizado los hechos, consideró que el tipo infractor específico del presente caso era el previsto en el artículo 25° del Código, razón por la cual no tenía cabida alguna el efectuar un análisis en relación al deber de idoneidad.

En virtud de lo anteriormente expuesto, la Sala revocó la Resolución de la Comisión en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta contra la empresa Coesti, por presunta infracción de los artículos 18°, 19° y 25° del Código; y declaró fundada la misma por infracción del artículo 25°, habiendo quedado acreditado que con fecha 07 de noviembre de 2017, se puso en riesgo injustificado la integridad del denunciante al efectuar un inadecuado servicio de suministro de combustible; finalmente, considero que ante lo expuesto, debo manifestar que me encuentro conforme con lo resuelto por la Sala y la solución que se dio a los problemas jurídicos presentes en el procedimiento administrativo de análisis.

#### **IV. CONCLUSIONES**

- Acorde a la Hoja de Reclamación N° 0024 de fecha 07 de noviembre de 2017, se determinó que el señor Carhuatocto dejó constancia que, al momento de acercarse con su vehículo al establecimiento de la

denunciada para el suministro de combustible, la colaboradora encargada colocó indebidamente la manguera provocando una fuga de gas, exponiendo al denunciante y a sus acompañantes y pudiendo ponerlos a un grave riesgo; pese a lo establecido por la Comisión al determinar que dicho hecho no se encontraba debidamente demostrado, debe tomarse en cuenta que, lo particular de los hechos, hacen que la capacidad probatoria del denunciante se vea mermada por la inmediatez y gravedad de lo ocurrido, siendo por ello razonable que, ante situaciones como las descritas, pueda estar el proveedor en una mejor posición de acreditar y desestimar lo afirmado, en base a un sustento probatorio de carácter objetivo.

- En el presente caso, el señor Carhuatocto indicó que la falta de actuación del proveedor denunciado habría infringido dos distintos hechos; sin embargo, la sola omisión de una respuesta por parte del proveedor subsume los supuestos indicados por el denunciante, al haberse configurado aquel supuesto que contraviene el artículo 24°; por lo que, la imputación elaborada por la Secretaría Técnica de la Comisión resultó correcta, al encausar válidamente lo señalado por el señor Carhuatocto en su denuncia, en ese sentido, habiéndose desestimado el cuestionamiento planteado respecto de dicha disposición normativa, se declaró consentido dicho extremo de la denuncia.
- Acorde a la Directiva N° 006-2017-DIR-COD-INDECOPI en los casos en los cuales los proveedores denunciados efectúen su allanamiento antes de que venza el plazo para presentar sus descargos, se considerará dicha circunstancia como atenuante de la sanción.
- En virtud del artículo 112° del Código de Protección al Consumidor, modificado por el Decreto Legislativo N° 1308, se sostiene que la figura de allanamiento, en virtud a la oportunidad en su formulación, mantiene sus efectos en la graduación de la sanción a imponer al administrado; por lo que, de efectuarse el allanamiento junto a los descargos del proveedor, la autoridad puede imponer una amonestación, así como también deberá exonerarse al denunciado del pago de los costos del procedimiento. Mediante la Resolución de la Comisión se resolvió exonerar el pago de

costos del procedimiento a la empresa denunciada, al haber formulado oportunamente su allanamiento; ante lo cual, la Sala consideró que la Comisión efectuó una aplicación correcta del artículo 112° del Código, respecto de los efectos del allanamiento, disposición normativa que se encuentra fundamentada en el Principio de Legalidad.

- Respecto a los presuntos hechos infractores denunciados por el señor Carhuatocto, la Sala consideró que la manipulación errónea por parte del personal trabajador de la empresa denunciada, recaen en el tipo infractor particular previsto en el artículo 25° del Código, y no en los artículos 18° y 19° del mismo cuerpo normativa; ya que, dicho artículo guarda como finalidad el que los productos y/o servicios no generen riesgo injustificado en los consumidores, aplicando así el Principio de Especialidad, mediante el cual la autoridad administrativa, al analizar la conducta determinó que el tipo infractor específico vulnerado era el correspondiente al artículo 25°, de forma excluyente.
- Finalmente, y acorde a lo expuesto anteriormente, se obtuvo que la Sala revocó la Resolución de la Comisión en el extremo que declara infundada la denuncia interpuesta contra la empresa Coesti, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código; declarando fundada la misma por infracción al artículo 25°, al haberse acreditado que con fecha 07 de noviembre de 2017, el personal trabajador de la empresa denunciada puso en riesgo injustificado la integridad del denunciante al efectuar un inadecuado servicio de suministro de combustible.

## V. BIBLIOGRAFÍA

1. Carbonell O'Brien, E. (2015). *Análisis al Código de Protección y Defensa del Consumidor*. Lima, Perú: Jurista Editores.
2. Espinoza Espinoza, J. (2006). *Derecho de los Consumidores*. Lima, Perú: Editorial Rodhas S.A.C.
3. Durand Carrión, J. (2006). *Derecho del Consumidor. Análisis de su autonomía y nuevas perspectivas de desarrollo*, Lima, Perú: Cultural Cuzco S.A.C.

4. Ossa Arbelaez, J. (2000). *Derecho Administrativo Sancionador. Hacia una teoría general y una aproximación para su autonomía*. Colombia: Editorial Legis.
5. Sala Especializada en Protección al Consumidor. Resolución 3245-2015/SPC-INDECOPI. Expediente 112-2014/CC1. Lima, 19 de octubre de 2015.
6. Sala de Defensa de la Competencia N°2. Resolución 1578-2012/SC2-INDECOPI. Expediente 3612-2009/CPC. Lima, 28 de mayo de 2012.
7. Sala de Defensa de la Competencia N°2. Resolución 0729-2012/SC2-INDECOPI. Expediente 1387-2010/CPC-INDECOPI. Lima, 13 de marzo de 2012

## **VI. ANEXOS**



Expediente: N° 01  
Escrito:  
Especialista:  
Sumilla: Presentamos denuncia

2018 FEB 23 AM 8:53



Señorita

**MARÍA GRACIELA REJAS JIMÉNEZ**  
**JEFA DEL ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 03 DEL INDECOPI SEDE CENTRAL**

**IVÁN CARHUATOCTO LUNA**, identificado con DNI N° 10866700, señalan domicilio real y procesal en **Jr. Los Alpes Mz. I Lote 16 Urb. Los Huertos de la Molina, La Molina – Lima**, teléfono celular: 990189698, correo electrónico: ivaniusmaximus@gmail.com, indico:

Que, formulo denuncia contra la empresa **COESTI S.A.** identificada con **RUC N° 20127765279**, teniendo su domicilio fiscal en Av. Circunvalación del Club Golf Los Incas N° 134, Urb. Club El Golf Los Incas, Santiago de Surco – Lima, por las razones que a continuación paso a exponer:

**I. FUNDAMENTOS DE HECHO**

- 1.1. Con fecha 07.11.2017 a las 20:55 horas aproximadamente, nos acercamos mi señor padre Eduardo Carhuatocto Luna, su compañero de trabajo señor Víctor Orellana y mi persona, con su vehículo Toyota Cressida color gris con placa AHM-139 para que le provean de gas licuado de petróleo (GLP) en Primax - Estación de Servicio "Castaños" ubicado en la Av. Javier Prado Oeste 1895 – San Isidro, siendo atendidos por la señorita Brigitte en la estación N° 09 para GLP.
- 1.2. **Producto de una indebida y negligente manipulación de la referida trabajadora provocó una fuga de gas al colocar mal la manguera al vehículo, exponiéndonos a un grave peligro a nuestra salud e incluso nuestra vida, dado que se podría producir una explosión con consecuencias funestas.**
- 1.3. Fuera del susto de nuestras vidas, y una situación inverosímil de creer, esta situación que pareció un accidente ya había ocurrido una vez anterior a la trabajadora conforme sus propios compañeros detallaron, lo cual fue motivo de risa y de "chacota" entre ellos mismos.
- 1.4. Es decir, ante una situación que amerita una seriedad y procedimientos a efectos de evitarlo nuevamente, o un protocolo de acción ante tales ocurrencias, para ellos la situación es causa de risa y sin importancia.

- 1.5. Nada de esto sucedió, no nos dijeron que hiciéramos algo, es decir, nos dejaron a nuestra suerte ante dicha situación.
- 1.6. Adicionalmente, tras lo sucedido nadie nos brindó alguna disculpa e incluso tuvimos que esperar dado que el sistema para "continuar con el servicio de GLP" no funcionó.
- 1.7. En ese sentido, **en esa misma fecha interpose un reclamo, dándosele la Hoja de Reclamación N° 000024, teniendo la misma como código de identificación el N° 518 referido al Libro de Reclamaciones del local de dicho proveedor.**
- 1.8. Cabe recalcar que producto de la situación de ese momento -shock de que se produzca una tragedia aunado a la burla y total indiferencia de parte de los trabajadores- se puso una fecha distinta a la ocurrencia de los hechos: 07.04.17 en vez de 07.11.17. Siendo esta última la correcta. Brindamos esa información para evitar alguna mala interpretación de los hechos y de la Hoja de Reclamación.
- 1.9. Siendo ya quincena del mes de febrero del 2018, el proveedor aún no responde el reclamo interpuesto, y no da una respuesta dentro de los 30 días calendario establecidos por la norma sectorial. En ese sentido, acudimos a la tutela administrativa del Indecopi a efectos de que se nos pueda brindar una respuesta.



### II. PREGUNTA PREVIAS

- 2.1. Dada la incorrecta interpretación de las normas de protección al consumidor, los órganos resolutivos estarían dando una protección al proveedor frente a las denuncias, puesto que antes de la notificación del inicio del procedimiento estarían comunicando de los pormenores de la denuncia a los proveedores para que así puedan eludir sus responsabilidades, incluso considerando que las referidas "cartas" remitidas para indicarles que si existiera una conciliación lo pongan en conocimiento de la Administración resulta reiterativa dado el carácter *erga omnes* de las normas.
- 2.2. Solicitamos que no se les remita ninguna carta de este tipo, simplemente se evalúe los hechos y la denuncia presentada y se le notifique el inicio del procedimiento si es que corresponde según su parecer.
- 2.3. Obrar distinto, reflejaría una parcialidad hacia el proveedor ampliando más la asimetría de información existente en una relación de consumo, no habiendo igualdad entre partes sino un sesgo beneficioso hacia los "infractores".
- 2.4. Sostenemos incluso, que el proveedor ya tiene conocimiento de los hechos dado que como adjuntamos en la Hoja de Reclamación ellos tienen la misma, incluso

en su cuaderno de ocurrencias dentro de su establecimiento debiera haberse consignado lo que ocurrió ese día y en esa hora.

- 2.5. Al tener conocimiento anterior, ¿tendría necesidad de que se le curse alguna Carta privilegiada? Así también se le remita alguna, dado que indicar o no la existencia de un acuerdo de solución de conflictos es más bien un mecanismo de defensa para que el procedimiento no continúe al existir falta de interés para obrar.



### **FUNDAMENTACIÓN JURÍDICA**

Nuestra fundamentación de las infracciones cometidas por el proveedor-infractor.

### **3.1. DE LA FALTA DE RESPUESTA DEL LIBRO DE RECLAMACIONES Y LOS 30 DÍAS CALENDARIO**

Dos infracciones: falta de atención ante el reclamo; y, no respuesta luego de los 30 días calendario.

- 3.1.1. Tal como detallamos el reclamo es de fecha 07.11.17 (recuérdese la corrección formulada), teniendo el proveedor dos obligaciones:
- Dar respuesta al reclamo presentado de manera física a mi domicilio
  - Responder dentro de los 30 días calendario
- 3.1.2. No cabe duda, que estamos frente a dos infracciones cometidas por la empresa. No hay respuesta alguna en mi domicilio sobre el reclamo, y no ha respondido dentro de los 30 días calendario conforme al inciso 1 del 24° del CPDC.
- 3.1.3. No debemos confundir una situación con otra, o asumir que una está contenida en la siguiente. Así pues, un infractor podría contestar tardíamente un reclamo, haciéndose pasible de la comisión de la infracción de la falta de respuesta dentro de los 30 días – respuesta tardía.
- 3.1.4. También consideramos que sería factible el otro extremo: un infractor brinda una "respuesta" dentro de los 30 días calendario pero, no indica nada sobre la reclamación *per se*; por lo que se tendría una infracción por falta de respuesta al reclamo, aunque no en lo concerniente a los plazos (incluso dada la falta de la misma se podría considerar que no ha dado respuesta en un análisis más asiduo) Este último punto estamos quizás a una zona gris o que amerite un mayor análisis de parte de los operadores jurídicos, más lo que buscamos determinar es que existe y se evidencia la comisión de dos infracciones administrativas distintas.

3.1.5. Por tanto, el denunciado ha infringido el art. 24° del CPDC dado que no ha atendido el reclamo y, por otro lado, porque no ha dado respuesta en el plazo conferido de 30 días calendario, como también señala la norma referida *ut supra*.



#### IV. VIA PROCEDIMENTAL

3.1 Conforme el Código de Protección y Defensa al Consumidor, la presente denuncia se encuentra enmarcada dentro de los Procedimientos Sumarísimos. Y según la Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del Indecopi N° 106-2014-Indecopi/COD de fecha 27.06.14 mediante la cual se aprueba la división temática de la competencia resolutoria de los ORPS del Indecopi Sede Central, el órgano resolutorio que tiene competencia es el Órgano Resolutorio de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor (ORPS) N° 03 puesto que no es materia de los otros 02 ORPS del Indecopi Sede Central.

#### V. RESUMEN DE INFRACCIONES SOBRE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR ENCONTRADAS EN LOS HECHOS NARRADOS

4.1 Encontramos los siguientes:

##### **CPDC**

**Art. 24° Servicio de atención de reclamos**

**La fecha de interposición del reclamo, Hoja de Reclamación N° 00024 de fecha 07.11.17 (corregida) no ha sido respondida dentro del plazo de los 30 días calendario, siendo el último día el 06.12.17.**

##### **CPDC**

**Art. 24° Servicio de atención de reclamos**

**La falta de atención a nuestro reclamo pues no se ha obtenido respuesta alguna de parte de la empresa.**

#### VI. MEDIDAS CORRECTIVAS, PROPUESTAS DE SOLUCIÓN Y MEDIDAS CAUTELARES

5.1 Por lo antes expuesto, solicito al ORPS las siguientes propuestas de solución y medidas correctivas:

- Que, el denunciado brinde respuesta a mi reclamo interpuesto.
- Otras que considere pertinente la Administración.
- Asimismo, **el pago de las costas y costos de este procedimiento.**



## **VII. MEDIOS PROBATORIOS**

6.1 A efectos de acreditar lo expresado y dar mayor convicción a nuestros argumentos fácticos y jurídicos cumpro con adjuntar los siguientes **medios probatorios**:

- a) Hoja de Reclamación N° 000024 del Libro de Reclamaciones de la empresa Coesti S.A. con fecha 07.04.17 (la verdadera fecha corresponde al 07.11.17) con código de identificación N° 518 estación de servicio Castañón ubicado en Av. Javier Prado Oeste 1895 – San Isidro (Anexo 1-A)

Con este medio probatorio busco acreditar la fecha de presentación del reclamo y el plazo que tenía el proveedor para responder al mismo.

- b) Exhibición del Libro de Reclamaciones y la Hoja de Reclamación correspondiente a nuestro reclamo en manos del proveedor.

Aúna a evidenciar la existencia del reclamo interpuesto y la falta de respuesta de la empresa.

- c) Boleta de venta electrónica BR06-23227 por consumo de 22,46 litros GLP teniendo como importe la suma de S/. 34,21 (Anexo 1-B)

A través de este medio probatorio, se acredita la relación de consumo, se subsana la real fecha de interposición del reclamo: 07.11.17. Así también el uso de la tarjeta Bonus correspondiente a la señora Greta Florinda Luna Ulloa, esposa del señor Eduardo Carhuatocto Chapilliquen.

- d) Exhibición del libro de ocurrencias o similar correspondiente a la fecha de los hechos en manos del proveedor.

Se busca probar que nos acercamos en dicha fecha y lo ocurrido.

6.2 No obviando que la Administración cuenta con las facultades para obrar medios probatorios de oficio a efectos de poder acreditar los hechos, conforme a su parecer.

### **POR LO TANTO:**

Se sirva admitir nuestra denuncia presentada y en su momento sea declarada fundada.


**PRIMER OTROSÍ DIGO:** Adjunto tres ejemplares del escrito de mi denuncia, del formato de datos generales de denuncia.



**SEGUNDO OTROSÍ DIGO:** Autorizo a la Srta. Lisbeth Luna Sánchez, con CAL N° 38905, para que me **represente y le otorgo poder en este procedimiento administrativo sancionador** conforme aplicación supletoria de los artículos 74° y 75° del Código Procesal Civil contando con las facultades generales y especiales a efectos de que pueda representarme de una manera completa y eficiente. Entre las facultades que le otorgo son: presentación de escritos, recabar escritos y copias, acceso al expediente, presentación de recursos administrativos o de cualquier otra índole similar; participación en audiencias, realizar informes orales, participación en conciliaciones, transacciones o cualquier otra solución alternativa de resolución de conflictos; y cualquier otra acción que busque el respeto de mis derechos y mis intereses. **Esta última parte deberá considerarse como declaración jurada**, en caso de que genere alguna duda a la Administración, y éste pueda obrar libremente.

Lima, 21 de febrero de 2018

  
Lisbeth Luna Sánchez  
ABOGADA  
C.A.L. N° 38905





1-A

LIBRO DE RECLAMACIONES

HOJA DE RECLAMACIÓN

FECHA DÍA 07 MES abril AÑO 2017

Nº 000024



COESTI S.A.  
RUC 20127765279

CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN  
000518

E/S CASTAÑOS  
Av. Javier Prado Oeste 1895  
SAN ISIDRO

000024

1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE

NOMBRE: JUAN CARLOS OCTAVIO LUNA  
DOMICILIO: Jr. Los Alpes Mz I Lote 16 Urb. Per. Huertos de la Molina - La Molina  
DNI / CE: 10866700 TELÉFONO / E-MAIL: 99089698  
PADRE O MADRE: (PARA EL CASO DE MENORES DE EDAD)

2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO

PRODUCTO: [ ] MONTO RECLAMADO: [ ]  
SERVICIO: X DESCRIPCIÓN: mal servicio de gas

3. DETALLES DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR

RECLAMO<sup>1</sup>

X

QUEJA<sup>2</sup>

DETALLE: En la estación #19 GLP, la cinta queatendra (aprox 0855 pm) esto co malebidamente la manguera provocando una fuga de gas y exponiéndonos aunque peligro a nuestra salud y vida a mi señor padre y un compañero de él, y a que explotó incluso el vehíco

PEDIDO: LO que parecio un accidente, conforme a otros compañeros de la Sota. Brigitte fue una señora que le denunció, y fue motivo de risa y de "chacota" de sus otros compañeros. Caso se produce una tragedia y ellos se van. Funa de eso nos hicieron perder tiempo puzo a simlón

*[Handwritten Signature]*

FIRMA DEL CONSUMIDOR

4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR

el sistema luego.

FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA

DÍA MES AÑO

\*Sobretto que se le sancione adecuadamente a ella ya sus compañeros. La respuesta la deseo por escrito en mi domicilio y una compensación económica que corat dese pertinente

FIRMA DEL PROVEEDOR

<sup>1</sup>RECLAMO: Disconformidad relacionada a los productos o servicios

<sup>2</sup>QUEJA: Disconformidad no relacionada a los productos o servicios; o, malestar o descontento respecto a la atención al público.

CLIENTE

1-B



COESTI S.A.  
AV. CIRCUNVALACION DEL CLUB GOLF LOS INCAS  
NRO. 134 URB. CLUB EL GOLF LOS INCAS  
LIMA - LIMA - SANTIAGO DEL SURCO  
E/S CASTAÑOS Av. Javier Prado Oeste 1895 S  
an Isidro - Lima - Lima  
RUC. 20127765279

7 noviembre 2017 21:15:10  
N/S MXDF596805  
No Transacción 57-29055

BOLETA DE VENTA ELECTRONICA  
BR06-23227

GLP x22.36S/. 34.21  
22.36LTR @ S/.1.53/LTR

TOTAL S/. 34.21  
Efectivo Soles S/. 34.20  
Redondeo S/. 0.01

OP. GRAVADA S/. 28.99  
OP. INAFECTA S/. 0.00  
IGV (18.00%) S/. 5.22  
OP. EXONERADA S/. 0.00  
I.S.C. S/. 0.00  
IMPORTE TOTAL S/. 34.21

SON: TREINTA Y CUATRO Y 21/100 SOLES

Placa del vehículo: F  
GRETA

Tarjeta Bonus: 7027661000030734582

Su nuevo saldo es: 10

Cod Hash: 78NSNLGDO0Idu0T9R6bcDR8IKoo=

Autorizado mediante

Resolucion Nro. 0180050001117/SUNAT

RUC. 20127765279 BOLETA de  
Venta Electronica. Para consultar el  
documento Ingrese a [www.primax.com.pe](http://www.primax.com.pe)

Gracias por venir a PRIMAX



EXPEDIENTE N° : 241-2018/CC2  
DENUNCIANTE : IVÁN CARHUATOCTO LUNA  
(EL SEÑOR CARHUATOCTO)  
DENUNCIADO : COESTI S.A. (PRIMAX)  
MATERIA : ADMISIÓN A TRÁMITE  
AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN  
RESOLUCIÓN N° : 1

Lima, 22 de marzo de 2018

## I. HECHOS

1. El 23 de febrero de 2018, el señor Carhuatocto interpuso una denuncia en contra de Primax<sup>1</sup> por presunta infracción a la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código)<sup>2</sup>, señalando lo siguiente:

- (i) El 7 de noviembre de 2017, acudió junto con su padre en su vehículo marca Toyota de Placa de Rodaje AHM-139 a Primax ubicado en Avenida Javier Prado Oeste 1895, distrito de San Isidro, con la finalidad que, le provean gas licuado de petróleo (GLP);
- (ii) personal de Primax realizó una mala manipulación al colocar la manguera en el vehículo, lo que ocasionó una fuga de gas, exponiendo su salud e incluso vida, dado que se podría producir una explosión;
- (iii) personal del denunciado tomó el incidente como algo sin importancia, y se burlaron de ello. Asimismo, no le brindó alguna disculpa e incluso tuvieron que esperar dado que el sistema para continuar con el servicio GLP no funcionó;
- (iv) ante lo ocurrido, interpuso un reclamo en el Libro de Reclamaciones de Primax, el cual no ha sido atendido hasta la fecha.

2. El señor Carhuatocto solicitó, lo siguiente:

- (i) El denunciado atienda su reclamo; y,
- (ii) el pago de las costas y costos derivados del presente procedimiento.

## II. DE LA ADMISIÓN A TRAMITE DE LA DENUNCIA

3. La Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante, la Secretaría Técnica), en ejercicio de sus facultades<sup>3</sup>, considera que el hecho referido

<sup>1</sup> R.U.C. N° 20471786811.

<sup>2</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicado el 2 de septiembre de 2010 en el Diario Oficial El Peruano. Dicho código será aplicable a los supuestos de infracción que se configuren a partir del 2 de octubre de 2010, fecha en la cual entró en vigencia.

<sup>3</sup> DECRETO LEGISLATIVO 1038 QUE MODIFICA EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 105°.- Autoridad competente. El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) es la autoridad con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el presente Código, así como para imponer las sanciones y medidas correctivas establecidas en el presente capítulo, conforme al Decreto Legislativo N° 1033, Ley de

000070

a que el proveedor denunciado no habría brindado al denunciante un servicio de suministro de combustible idóneo, ya que producto de la inadecuada de la manipulación de su personal, se habría ocasionado una fuga de gas al colocar mal la manguera en su unidad, lo que habría puesto en riesgo su salud e incluso su vida; involucraría una afectación a la expectativa del consumidor, quien no habría encontrado una correspondencia entre lo que esperaba recibir de parte del proveedor denunciado y lo que realmente recibió; además, el servicio ofrecido conllevaría un riesgo injustificado o no advertido para la salud o seguridad del consumidor. Por consiguiente, corresponde calificar estos hechos materia de denuncia como una presunta infracción de los artículos 18 y 19 y 25 del Código<sup>4</sup>.

Organización y Funciones del Indecopi. Dicha competencia solo puede ser negada cuando ella haya sido asignada o se asigne a favor de otro organismo por norma expresa con rango de ley.

Para la cobertura a nivel nacional el Indecopi, previo acuerdo de su Consejo Directivo, puede constituir órganos resolutivos de procesos sumarísimos de protección al consumidor o desconcentrar la competencia de la Comisión de Protección al Consumidor en las comisiones de las oficinas regionales que constituya para tal efecto; crear comisiones adicionales o desactivarlas conforme lo justifique el aumento o disminución de la carga procesal, o las necesidades de gestión requeridas para la mejor tramitación de los procedimientos a su cargo; o celebrar convenios con instituciones públicas o privadas debidamente reconocidas para, de acuerdo a sus capacidades, delegarle facultades o las de secretaría técnica. La delegación está sujeta a las capacidades de gestión requeridas para ello, la coparticipación en el desarrollo de las mismas; la factibilidad de la mejora en la atención y otros criterios relevantes que sobre el particular se establezca por directiva que emita el Consejo Directivo del Indecopi.

**DECRETO LEGISLATIVO 1033. DECRETO LEGISLATIVO QUE APRUEBA LA LEY DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL - INDECOPI. Artículo 27º.- De la Comisión de Protección al Consumidor. -**

Corresponde a la Comisión de Protección al Consumidor velar por el cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor y de las leyes que, en general, protegen a los consumidores de la falta de idoneidad de los bienes y servicios en función de la información brindada, de las omisiones de información y de la discriminación en el consumo, así como de aquellas que complementen o sustituyan a las anteriores.

**DECRETO LEGISLATIVO 807. LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI FACULTADES DE LAS COMISIONES Y OFICINAS DEL INDECOPI.**

Artículo 24º.- El Secretario Técnico se encargará de la tramitación del procedimiento. Para ello, cuenta con las siguientes facultades:

(...)

c) Admitir denuncias a trámite, en aquellos casos en que la Comisión le haya delegado esta facultad.

(...)

**LEY Nº 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

**Artículo 18º.- Idoneidad**

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

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

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

**Artículo 19º.- Obligación de los proveedores**

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

**Artículo 25.- Deber general de seguridad**

Los productos o servicios ofertados en el mercado no deben conllevar, en condiciones de uso normal o previsible, riesgo injustificado o no advertido para la salud o seguridad de los consumidores o sus bienes.

000013

4. Finalmente, la Secretaría Técnica considera el hecho referido a que el proveedor denunciado no habría cumplido con atender el reclamo que interpuso el denunciante en su Libro de Reclamaciones el 7 de noviembre de 2017; involucraría una afectación al derecho del recurrente de obtener una respuesta a dicho reclamo, dentro del plazo de 30 días calendario. Por consiguiente, corresponde calificar el hecho denunciado como una presunta infracción del artículo 24° del Código<sup>5</sup>.
5. En tanto la denuncia reúne los requisitos establecidos por la norma citada, corresponde admitirla a trámite.

### III. REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN

6. A efectos de tener mayores elementos que sirvan para la resolución definitiva del presente caso, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2, en ejercicio de las facultades que la ley le confiere<sup>6</sup>, conviene en requerir a la Primax que, cumpla con remitir junto con sus descargos las declaraciones juradas ante la autoridad Tributaria, en las cuales conste el volumen de ventas de los últimos dos años de su establecimiento ubicado en la Avenida Javier Prado Oeste 1895, distrito de San Isidro, con el objeto de verificar el monto total de sus ventas o ingresos brutos percibidos, considerando lo señalado en el artículo 5 del Decreto Legislativo 807<sup>7</sup>.
7. Dicho requerimiento deberá ser absuelto en el plazo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la resolución

<sup>5</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 24. Servicio de atención de reclamos

24.1 Sin perjuicio del derecho de los consumidores de iniciar las acciones correspondientes ante las autoridades competentes, los proveedores están obligados a atender los reclamos presentados por sus consumidores y dar respuesta a los mismos en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario. Dicho plazo puede ser extendido por otro igual cuando la naturaleza del reclamo lo justifique, situación que es puesta en conocimiento del consumidor antes de la culminación del plazo inicial.

24.2 En caso de que el proveedor cuente con una línea de atención de reclamos o con algún medio electrónico u otros similares para dicha finalidad, debe asegurarse que la atención sea oportuna y que no se convierta en un obstáculo al reclamo ante la empresa.

24.3 No puede condicionarse la atención de reclamos de consumidores o usuarios al pago previo del producto o servicio materia de dicho reclamo o del monto que hubiera motivado ello, o de cualquier otro pago.

<sup>6</sup> DECRETO LEGISLATIVO N° 807 LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI FACULTADES DE LAS COMISIONES Y OFICINAS DEL INDECOPI.

Artículo 1°.- Las Comisiones y Oficinas del INDECOPI gozan de las facultades necesarias para desarrollar investigaciones relacionadas con los temas de su competencia. Dichas facultades serán ejercidas a través de las Secretarías Técnicas o Jefes de Oficinas y de los funcionarios que se designen para tal fin. Podrán ejercerse dentro de los procedimientos iniciados o en las investigaciones preliminares que se lleven a cabo para determinar la apertura de un procedimiento.

<sup>7</sup> DECRETO LEGISLATIVO 807. LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI FACULTADES DE LAS COMISIONES Y OFICINAS DEL INDECOPI.

Artículo 5.- Quien a sabiendas proporcione a una Comisión, a una Oficina o a una Sala del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual información falsa u oculte, destruya o altere información o cualquier libro, registro o documento que haya sido requerido por la Comisión, Oficina o Sala del Tribunal, o sea relevante para efectos de la decisión que se adopte, o sin justificación incumpla los requerimientos de información que se le haga o se niegue a comparecer o mediante violencia o amenaza impida o entorpezca el ejercicio de las funciones de la Comisión, Oficina o Sala del Tribunal, será sancionado por ésta con multa no menor de una UIT ni mayor de 50 (cincuenta) UIT, sin perjuicio de la responsabilidad penal que corresponda. La multa se duplicará sucesivamente en caso de reincidencia.

000014

#### IV. RESOLUCIÓN DE LA SECRETARÍA TÉCNICA

**PRIMERO:** Admitir a trámite la denuncia del 23 de febrero de 2018, presentada por el señor Iván Carhuatocto Luna en contra de Coesti S.A., por presunta infracción a la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, conforme a lo siguiente:

- (i) Presunta infracción de los artículos 18, 19, y 25 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado no habría brindado al denunciante un servicio de suministro de combustible idóneo, ya que producto de la inadecuada de la manipulación de su personal, se habría ocasionado una fuga de gas al colocar mal la manguera en su unidad, lo que habría puesto en riesgo su salud e incluso su vida.
- (ii) Presunta infracción al artículo 24 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado no habría cumplido con atender el reclamo que interpuso el denunciante en su Libro de Reclamaciones el 7 de noviembre de 2017.

**SEGUNDO:** Tener por ofrecidos los medios probatorios presentados en el escrito de denuncia.

**TERCERO:** Requerir a Coesti S.A. que cumplan con:

- (i) Presentar documentos que acrediten su inscripción en los Registros Públicos o la declaración jurada que indique que cuenta con dicha inscripción;
- (ii) presentar las facultades de representación de su representante legal en el presente procedimiento o la declaración jurada que indique que cuenta con dichas facultades y las mismas se encuentran vigentes;
- (iii) señalar Número de Registro Único de Contribuyentes (RUC);
- (iv) fijar domicilio procesal para el procedimiento, de conformidad con el literal 1 del artículo 442° del Código Procesal Civil; y,
- (v) en caso califique como micro empresa o pequeña empresa, presentar los documentos que acrediten su volumen de ventas o ingresos brutos percibidos el año anterior relativo a todas sus actividades económicas y el número de trabajadores con el que cuenta<sup>8</sup>. Ello, a fin de que la Comisión pueda merituar dicha documentación, conforme lo establece el artículo 110° del Código<sup>9</sup>.

<sup>8</sup> El número de trabajadores se atenderá siempre que la empresa haya sido constituida antes de la vigencia de la Ley N° 30056, publicada el 2 de julio de 2013, que modificó el artículo 5° del Texto Único Ordenado de la Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y de Acceso al Empleo Decente (LEY MYPE). Ello, en la medida que la Tercera Disposición Complementaria Transitoria de la norma modificatoria precisa que las empresas constituidas antes de la entrada en vigencia de dicha Ley se rigen por los requisitos de acogimiento al régimen de las micro y pequeñas empresas regulados en el Decreto Legislativo 1086.

<sup>9</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.  
Artículo 110°.- Sanciones Administrativas [...] En el caso de las microempresas, la multa no puede superar el diez por ciento (10%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, relativos a todas sus actividades económicas, correspondientes al ejercicio inmediato anterior al de la expedición de la resolución de primera instancia, siempre que se haya acreditado dichos ingresos, no se encuentre en una situación de reincidencia y el caso no verse sobre la vida, salud o integridad de los consumidores. Para el caso de las pequeñas empresas, la multa no puede

CUARTO: Correr traslado de la denuncia a Coesti S.A. para que, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 26° del Decreto Legislativo 807, presente sus descargos en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contados desde la notificación. Debe precisarse que de conformidad con lo establecido por el artículo 231.1 del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General aprobado por el Decreto Supremo 006-2017-JUS, las alegaciones y los hechos relevantes de la reclamación, salvo que hayan sido específicamente negadas en la contestación, se tendrán por aceptadas o merituadas como ciertas.

QUINTO: Requerir a Coesti S.A para que en el plazo de (5) días, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla remitir junto con sus descargos las declaraciones juradas ante la autoridad Tributaria, en las cuales conste el volumen de ventas de los últimos dos años de su establecimiento ubicado en la Avenida Javier Prado Oeste 1895, distrito de San Isidro, con el objeto de verificar el monto total de sus ventas o ingresos brutos percibidos, considerando lo señalado en el artículo 5 del Decreto Legislativo 807.

SEXTO: Informar a las partes que el artículo 110 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor<sup>10</sup> faculta a la Comisión a calificar las infracciones de la referida norma como leves, graves o muy graves e imponer sanciones que van desde una amonestación hasta una multa por un máximo de 450 Unidades Impositivas Tributarias, sin perjuicio de las medidas correctivas, reparadoras y complementarias, que puedan ordenarse de acuerdo a lo estipulado en el artículo 114, 115 y 116 de la referida norma<sup>11</sup>. Asimismo,

superar el veinte por ciento (20%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, conforme a los requisitos señalados anteriormente.

[...]

<sup>10</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Artículo 110°.- Sanciones administrativas. - El órgano resolutorio puede sancionar las infracciones administrativas a que se refiere el artículo 108° con amonestación y multas de hasta cuatrocientos cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), las cuales son calificadas de la siguiente manera:

- Infracciones leves, con una amonestación o con una multa de hasta cincuenta (50) UIT.
- Infracciones graves, con una multa de hasta ciento cincuenta (150) UIT.
- Infracciones muy graves, con una multa de hasta cuatrocientos cincuenta (450) UIT.

En el caso de las microempresas, la multa no puede superar el diez por ciento (10%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, relativos a todas sus actividades económicas, correspondientes al ejercicio inmediato anterior al de la expedición de la resolución de primera instancia, siempre que se haya acreditado dichos ingresos, no se encuentre en una situación de reincidencia y el caso no verse sobre la vida, salud o integridad de los consumidores. Para el caso de las pequeñas empresas, la multa no puede superar el veinte por ciento (20%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, conforme a los requisitos señalados anteriormente.

En caso que el proveedor incumpla un acuerdo conciliatorio o cualquier otro acuerdo que de forma indubitable deje constancia de la manifestación de voluntad expresa de las partes de dar por culminada la controversia, o un laudo arbitral, el órgano resolutorio puede sancionar con una multa entre una (1) Unidad Impositiva Tributaria y doscientos (200) Unidades Impositivas Tributarias. Para la graduación se observan los criterios establecidos en el presente Código y supletoriamente, los criterios que establece la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General o la norma que la sustituya o complementa.

[...]

<sup>11</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Artículo 114°.- Medidas correctivas. - Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias. Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento.



000016

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

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

#### Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras

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

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

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

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

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

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

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

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

#### Artículo 116°.- Medidas correctivas complementarias

Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro y pueden ser, entre otras, las siguientes:

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

se considera circunstancias atenuantes para la graduación de la sanción, el allanamiento de la denuncia o el reconocimiento de las pretensiones en ella contenidas, de acuerdo con el artículo 112 del Código<sup>12</sup>.

**SÉTIMO:** Informar a las partes que conforme con lo establecido en el artículo 39° del Decreto Legislativo 807, los gastos por los peritajes realizados, actuación de pruebas, inspecciones y otros derivados de la tramitación del proceso serán de cargo de la parte que solicita la prueba, salvo pacto en contrario.

**OCTAVO:** Informar a las partes que, se ha procedido a programar la audiencia de conciliación a fin de que tengan la oportunidad de llegar a un acuerdo que solucione la controversia que originó la presente denuncia, sin que haya necesidad de un pronunciamiento posterior del Indecopi. Para ello, se llevará a cabo una audiencia de conciliación el día 11 de abril de 2018 a las 10:15 horas (hora exacta), en la Oficinas de la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor, sito en Calle de la Prosa 104 – San Borja, a la cual quedan cordialmente invitados.

En este sentido corresponde informar a las partes que, en caso deleguen a favor de tercera persona su actuación en la diligencia programada, ésta deberá presentar un poder especial con firma legalizada ante Notario Público, donde conste expresamente su facultad para asistir y conciliar en su representación<sup>13</sup>

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

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

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

<sup>12</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.  
Artículo 112°.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas. –  
[...] Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:  
[...]

3. En los procedimientos de oficio promovidos por una denuncia de parte, cuando el proveedor se allana a la denuncia presentada o reconoce las pretensiones en ella contenidas, se da por concluido el procedimiento liminarmente, pudiendo imponerse una amonestación si el allanamiento o reconocimiento se realiza con la presentación de los descargos; caso contrario la sanción a imponer será pecuniaria. En aquellos casos en que el allanamiento o reconocimiento verse sobre controversias referidas a actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y sustancias peligrosas, se considera como un atenuante pero la sanción a imponer será pecuniaria. En todos los supuestos de allanamiento y reconocimiento formulados con la presentación de los descargos, se exonera al denunciado del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas.

<sup>13</sup> LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL  
Artículo 115°.- Representación del administrado

115.1 Para la tramitación ordinaria de los procedimientos, es requerido poder general formalizado mediante simple designación de persona cierta en el escrito, o acreditando una carta poder con firma del administrado.

115.2 Para el desistimiento de la pretensión o del procedimiento, acogerse a las formas de terminación convencional del procedimiento o, para el cobro de dinero, es requerido poder especial indicando expresamente el o los actos para los cuales fue conferido. El poder especial es formalizado a elección del administrado, mediante documento privado con firmas legalizadas ante notario o funcionario público autorizado para el efecto, así como mediante declaración en comparecencia personal del administrado y representante ante la autoridad.

115.3 El empleo de la representación no impide la intervención del propio administrado cuando lo considere pertinente, ni el cumplimiento por éste de las obligaciones que exijan su comparecencia personal según las normas de la presente Ley.



**Indecopi**

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

SECRETARÍA TÉCNICA DE LA COMISIÓN DE  
PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL



000018

**NOVENO:** Poner en conocimiento de las partes que, antes de la emisión de la Resolución Final, tienen la posibilidad de formular su desistimiento o presentar el acuerdo arribado mediante la conciliación, mediación, transacción o cualquier otro acuerdo que, de forma indubitable, deje constancia que se ha solucionado la controversia materia de denuncia.

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

VLG/KD/jma



2018-03-28-5 11:02:29

046980  
SERVIDIO DE ATENCION AL CONSUMIDOR  
UNIDAD DE ARCHIVO CENTRAL

Expediente N° 241-2018/CC2

Escrito N° 1

Sumilla

**SOLICITAMOS AMPLIACIÓN DE PLAZO PARA PRESENTACIÓN DE DESCARGOS**

17  
7000028

**A LA SECRETARÍA TÉCNICA DE LA COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2 – SEDE CENTRAL DEL INDECOPI:**

Indecopi  
COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
05 APR 2018  
N° 20127765279  
Por: Urbanización Hor. Club  
**RECIBIDO**

**COESTI S.A** (en adelante, "Coesti"), identificada con R.U.C. N° 20127765279, con domicilio real en Av. Circunvalación Golf los Incas N° 134, El Golf los Incas, Edificio Panorama, Torre A, Piso 18 y domicilio procesal en

la Casilla 7038 de la Central de Notificaciones del Ilustre Colegio de Abogados de Lima, ubicada en Av. Santa Cruz N° 255, distrito de Miraflores;

debidamente representada por el señor Claudio Antonio Iparraguirre Camader, identificado con DNI N° 07884513 (Anexo 1-A), con poderes inscritos en la Partida Electrónica N° 02005255 del Registro de Personas Jurídicas de Lima (Anexo 1-B); ante Usted respetuosamente nos presentamos y decimos:

Que, con fecha 28 de marzo de 2018, hemos sido notificados con la Resolución N° 1, mediante la cual su Despacho ha decidido iniciar un procedimiento administrativo sancionador contra COESTI, en virtud de la denuncia formulada por el señor Iván Carhuatocto Luna (en adelante, "señor Carhuatocto"), por presunta infracción a la Ley N° 29571, Código de Defensa y Protección del Consumidor (en adelante, "Código"), otorgándonos un plazo de cinco (5) días hábiles para la presentación de nuestros descargos.

En ese sentido, dentro del término oportuno, solicitamos a su Despacho tenga a bien otorgarnos **AMPLIACIÓN DE PLAZO** por quince (15) días hábiles adicionales para la presentación de los descargos, considerando que en atención a la materia controvertida debemos recopilar la información respectiva para el ejercicio de nuestro derecho de defensa a través de nuestros descargos.



000026

Nuestra solicitud la efectuamos en el marco de lo dispuesto por artículo 41° del Decreto Legislativo N° 807, dispositivo legal que regula las facultades, normas y organización del INDECOPI, que a la letra establece lo siguiente:

**"Artículo 41°.-** Los plazos establecidos en el presente Decreto Legislativo se computarán en días hábiles y podrán excepcionalmente ser prorrogados de oficio o a petición de parte, de la complejidad que el caso lo amerita. En ningún caso se podrá conceder como plazo adicional uno mayor a tres veces el plazo establecido" (énfasis nuestro).

La norma glosada permite a la autoridad a prorrogar los plazos contemplados en dicho dispositivo legal en virtud a la complejidad del caso, siendo el plazo adicional máximo a prorrogar tres veces al plazo concedido. Siendo ello así, en la medida que el plazo para la presentación de descargos es de cinco (5) días hábiles conforme el artículo 26° de la mencionada norma, éste puede ser prorrogado por un máximo de quince (15) días hábiles adicionales.

**POR TANTO:**

Solicitamos su Despacho nos otorgue ampliación de plazo para la presentación de los descargos por quince (15) días hábiles adicionales, en virtud de los fundamentos expuestos.

**PRIMER OTROSÍ DECIMOS:** Que, cumplimos con lo dispuesto por su Despacho en el numeral "**Tercero**" de la parte resolutive de la citada resolución N° 4 en los siguientes términos:

- (i) Que, en calidad de declaración jurada, informamos que COESTI se encuentra registrada con Partida Electrónica N° 01262165 en el Registro de Personas Jurídicas de Lima.
- (ii) Adjuntamos copia de la vigencia de poder de nuestro representante (Anexo 1-B).
- (iii) Señalamos en la parte introductoria del presente escrito el número de RUC de COESTI.



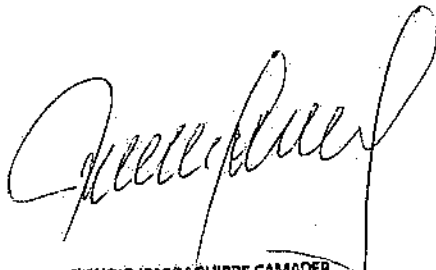
- (iv) Fijamos en la parte introductoria del presente escrito el domicilio procesal de COESTI.
- (v) Que, en calidad de declaración jurada, informamos que COESTI no califica como micro ni pequeña empresa.

**SEGUNDO OTROSÍ DECIMOS:** Que adjuntamos en calidad de Anexos copia de los siguientes documentos:

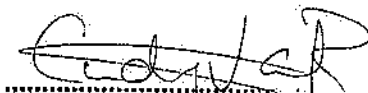
- (i) Copia simple del DNI de nuestro representante (Anexo 1-A).
- (ii) Copia simple de la vigencia de nuestro representante (Anexo 1-B).

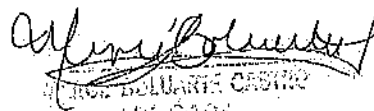
**TERCER OTROSÍ DECIMOS.-** Que, en virtud de lo dispuesto en el artículo 124º del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 006-2017-JUS, designamos y autorizamos como nuestros abogados patrocinadores a los letrados que suscriben el presente escrito, delegándoles las facultades de representación correspondientes en el presente procedimiento.


Lima, 04 de abril de 2018

  
CLAUDIO IPARRAGUIRRE CAMADER  
ABOGADO  
REG. C.A.L. 33658

  
Claudio Iparraguirre Camader  
COESTI S.A.

  
Cindy Vargas Roja  
ABOGADA  
REG. CAL N° 68915

  
MÓNICA BOLUARTE CASTRO  
ABOGADA  
Reg. C.A.L. 54982

  
MÓNICA BOLUARTE CASTRO  
ABOGADA  
REG. CAL N° 54982



**sunarp**

Superintendencia Nacional  
de los Registros Públicos

ZONA REGISTRAL Nº IX - SEDE LIMA  
Oficina Registral de Lima

ZONA REGISTRAL Nº IX SEDE LIMA  
MESA DE PARTES  
CERTIFICADOS  
18 SET. 2017  
ENTREGADO



Publicidad Nº 2017-05931871  
12/09/2017 16:34:27

REGISTRO DE PERSONAS JURÍDICAS  
LIBRO DE SOCIEDADES ANONIMAS

CERTIFICADO DE VIGENCIA

000000

El funcionario que suscribe, CERTIFICA:

Que, en la partida electrónica Nº 02005255 del Registro de Personas Jurídicas de la Oficina Registral de Lima, consta registrado y vigente el PODER a favor de IPARRAGUIRRE CAMADER CLAUDIO ANTONIO, identificado con D.N.I. Nº 07884513, cuyos datos se precisan a continuación:

DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL: COESTI S.A.

LIBRO: SOCIEDADES ANONIMAS

ASIENTO: C00024

FICHA: 0000050962

CARGO: APODERADO

MELISSA MILUSHKA PERALTA EGUIZABAL  
ABOGADO CERTIFICADOR  
Zona Registral Nº IX - Sede Lima

FACULTADES:

(.)

se acordó otorgar poderes de representación de la sociedad a las siguientes personas y con las facultades del Régimen de Poderes de la sociedad aprobado mediante Junta General de Accionistas de 17 de octubre de 2005 e inscrito en la partida 02005255 del Registro de Personas Jurídicas de Lima y que se indican a continuación: (...)

Al Sr. **CLAUDIO ANTONIO IPARRAGUIRRE CAMADER** (DNI Nº 07884513), quién gozará sola firma de las facultades señaladas en los literales: f), g), h).

Asimismo en el asiento C00023 de la Partida en mención consta registrado el acuerdo de Junta General del 17.10.2005, donde se acordó establecer el siguiente.

RÉGIMEN DE PODERES: Poderes a sola firma:

(...)

F) Representar a la compañía ante toda clase de autoridades políticas, policiales, administrativas, judiciales, municipales, empresas de derecho público, empresas estatales de derecho privado, empresas de economía mixta, organismos públicos y autoridades, así como ante toda clase de personas naturales y jurídicas, presentar solicitudes administrativas para licencias, concesiones, permisos y firmar declaraciones juradas.

G) Ejercer la representación de la compañía ante todo tipo de autoridades administrativas, sean del gobierno central, regional o local, con las facultades generales y especiales de representación que exige la Ley 27444, incluyendo las facultades de cobrar dinero ante estas autoridades, asimismo, con la capacidad que exige el Art. 23 del Código Tributario para presentar declaraciones, interponer reclamaciones o recursos administrativos de cualquier naturaleza ante las autoridades tributarias, incluyendo la solicitud de devolución de tributos y el cobro de los mismos así como la Autoridad Administrativa de Trabajo y en todo lo relativo a la Ley Procesal de Trabajo.

H) Sostener en juicio o fuera de él los derechos de la compañía con las facultades generales y especiales del mandato señalados en los Arts. 74 y 75 del CPC, estando en consecuencia plenamente facultados para ejercer la representación, judicial de la compañía, ejerciendo las atribuciones y potestades generales que corresponden a la compañía sin limitación alguna pudiendo interponer o absolver todo tipo de recursos, excepciones, oposiciones, recursos impugnatorios, y todos los actos procesales que resulten necesarios para la debida defensa de la compañía en cualquier proceso de cualquier naturaleza y vía procedimental ante autoridades judiciales de cualquier jerarquía, jurisdicción y competencia incluyendo dentro de sus facultades las de ejecutar sentencias y cobrar costas y costos. Asimismo ejercerán sin limitación alguna, las facultades especiales establecidas por el Art. 75 del CPC, pudiendo en consecuencia, realizar todos los actos de disposición de derechos sustantivos,

\* LOS CERTIFICADOS QUE EXTIENDEN LAS OFICINAS REGISTRALES ACREDITAN LA EXISTENCIA O INEXISTENCIA DE INSCRIPCIONES O ANOTACIONES EN EL REGISTRO AL TIEMPO DE SU EXPEDICIÓN (ART. 140º DEL T.U.O DEL REGLAMENTO GENERAL DE LOS REGISTROS PÚBLICOS APROBADO POR RESOLUCIÓN Nº 126-2012-SUNARP-SN).

demandar, reconvenir, contestar demandas y reconvencciones, deducir excepciones, tachas u oposiciones y defensas previas y absolverlas, desistirse de actos procesales, desistirse del proceso y de la pretensión, allanarse a la pretensión, conciliar, transigir, someter a arbitraje las pretensiones controvertidas, solicitar medidas cautelares, fuera o dentro del proceso, ofrecer contracautela de naturaleza real o personal, asistir a toda clase de audiencias, exhibir y reconocer documentos, prestar declaración de parte, retirar y/o cobrar certificados de consignación judicial, sustituir y/o delegar la representación procesal y cualquier otro acto procesal especial que resulte necesario para la adecuada y completa defensa de los intereses de la compañía.\*

REGLAMENTO DEL SERVICIO DE PUBLICIDAD REGISTRAL : Artículo 81 - Delimitación de la responsabilidad.- El servidor responsable que expide la publicidad formal no asume responsabilidad por los defectos o las inexactitudes de los asientos registrales, índices automatizados, y títulos pendientes que no consten en el sistema informático./MPE \*\*\*

DOCUMENTO QUE DIO MÉRITO A LA INSCRIPCIÓN:  
POR COPIA DEL ACTA DE JUNTA GENERAL DEL 27.12.2005.

II. ANOTACIONES EN EL REGISTRO PERSONAL O EN EL RUBRO OTROS:  
NINGUNO.

III. TÍTULOS PENDIENTES:  
NINGUNO.

IV. DATOS ADICIONALES DE RELEVANCIA PARA CONOCIMIENTO DE TERCEROS:  
NINGUNO.

V. PÁGINAS QUE ACOMPAÑAN AL CERTIFICADO:  
NINGUNO.

Nº de Fojas del Certificado: 2.

Derechos Pagados SI. 24.00 Recibo: 2017-205-00024678  
Total de Derechos: SI. 24.00

Verificado y expedido por MELISSA MILUSHKA PERALTA EGUIZABAL, ABOGADO CERTIFICADOR de la Oficina Registral de LIMA, a las 17:05:57 horas del 13 de Septiembre del 2017.

*Milushka*  
MELISSA MILUSHKA PERALTA EGUIZABAL  
ABOGADO CERTIFICADOR  
Zona Registral Nº IX - Sede Lima

EXPEDIENTE N° : 241-2018/CC2  
DENUNCIANTE : IVÁN CARHUATOCTO LUNA  
DENUNCIADO : COESTI S.A.  
RESOLUCIÓN N° : 2

000031


Lima, 16 de abril de 2018

VISTO: el escrito del 5 de abril de 2018, presentado por Coesti S.A.; y, **CONSIDERANDO:**

1. que, de acuerdo con el literal d) del artículo 24 del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, el Secretario Técnico cuenta con la facultad para efectuar todas las notificaciones relativas a la tramitación del procedimiento<sup>1</sup>;
2. que, mediante el referido escrito, Coesti S.A. se apersonó al presente procedimiento solicitando un plazo de prórroga para la presentación de sus descargos; asimismo, señaló como domicilio procesal en la Casilla N° 7038 del Colegio de Abogados de Lima, ubicado en la Av. Santa Cruz N° 255, distrito de Miraflores, provincia y departamento de Lima; y,
3. lo establecido por el artículo 41 del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi<sup>2</sup>.

**SE HA RESUELTO:**

1. agregar el referido escrito al expediente y ponerlo en conocimiento de la parte denunciante;
2. tener por apersonado al presente procedimiento a Coesti S.A.;
3. señalar como domicilio procesal de Coesti S.A., en la Casilla N° 7038 del Colegio de Abogados de Lima, ubicado en la Av. Santa Cruz N° 255, distrito de Miraflores, provincia y departamento de Lima; y,
4. otorgar a Coesti S.A. una prórroga de cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, para que presente sus descargos.

  
**VALERIA LÓPEZ GARCÍA**  
Especialista 1  
Comisión de Protección al Consumidor N° 2

KMB/ima

1. **DECRETO LEGISLATIVO 807. LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI.** Artículo 24°.- El Secretario Técnico se encargará de la tramitación del procedimiento. Para ello, cuenta con las siguientes facultades: (...) d) Efectuar todas las notificaciones relativas a la tramitación del procedimiento mediante oficio, carteles, facsimil, transmisión de datos, correo electrónico o cualquier medio que garantice su recepción por parte de los destinatarios. (...).
2. **DECRETO LEGISLATIVO 807. LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI.** Artículo 41°.- Los plazos establecidos en el presente Decreto Legislativo se computarán en días hábiles y podrán excepcionalmente ser prorrogados, de oficio o a petición de parte, si la complejidad del caso lo amerita. En ningún caso se podrá conceder como plazo adicional uno mayor a tres veces el plazo establecido.

Instituto  
Instituto

2018 MAR 2 07:12:15

Expediente N° 241-2018/CC2  
Escrito N° 2  
Sumilla:  
**DESCARGOS**



**A LA COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2 - SEDE CENTRAL DEL INDECOPI:**

**COESTI S.A.** (en lo sucesivo, "COESTI"), debidamente representada por su apoderado Claudio Antonio Iparraguirre Camader, conforme las facultades y poderes que obran en el presente expediente, en el procedimiento administrativo sancionador iniciado contra COESTI, en virtud de la denuncia formulada por el señor Iván Carhuatocto Luna (en lo sucesivo, "señor Carhuatocto" o "Denunciante"), ante usted respetuosamente decimos:

Que, con fecha 28 de marzo de 2018, hemos sido notificados con la Resolución N° 1, mediante la cual la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (en lo sucesivo, "Secretaría Técnica"), ha dispuesto iniciar un procedimiento administrativo sancionador contra COESTI por presunta infracción a la Ley N° 29571, Código de Defensa y Protección del Consumidor (en lo sucesivo, "Código"), otorgándonos un plazo de cinco (5) días hábiles para la presentación de nuestros descargos.

Que, dentro del término oportuno, con fecha 5 de abril de 2018, nos apersonamos al presente procedimiento y, al amparo de lo dispuesto por el artículo 41° del Decreto Legislativo N° 807, solicitamos ampliación de plazo para la presentación de nuestros descargos.

Que, con fecha 25 de abril de 2018, hemos sido notificados con la Resolución N° 2, mediante la cual su Despacho nos concedió una prórroga de 5 días hábiles, para la presentación de nuestros descargos, contados a partir del día siguiente de notificada dicha resolución.

En ese sentido, dentro del plazo otorgado, presentamos nuestros **DESCARGOS** conforme los siguientes fundamentos de hecho y de derecho:



I. LA IMPUTACIÓN A COESTI DE PRESUNTA INFRACCIÓN A LOS ARTÍCULOS 18º, 19º Y 25º DEL CÓDIGO, ES INFUNDADA. EL SEÑOR CAHUATOCTO NO HA ACREDITADO EL SUPUESTO DEFECTO EN EL SERVICIO DE COMBUSTIBLE MATERIA DE SU DENUNCIA.



1. Mediante Resolución N° 1, la Secretaría Técnica ha atribuido a COESTI la siguiente imputación de cargos:

IV. RESOLUCIÓN DE LA SECRETARÍA TÉCNICA

PRIMERO: Admitir a trámite la denuncia del 23 de febrero de 2018, presentada por el señor Iván Carhuatocto Luna en contra de Coesti S.A., por presunta infracción a la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, conforme a lo siguiente:

- (i) Presunta infracción de los artículos 18, 19, y 25 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado no habría brindado al denunciante un servicio de suministro de combustible idóneo, ya que producto de la inadecuada de la manipulación de su personal, se habría ocasionado una fuga de gas al colocar mal la manguera en su unidad, lo que habría puesto en riesgo su salud e incluso su vida.

2. Del extremo citado de la resolución, se advierte que la Secretaría Técnica imputa a COESTI la presunta infracción de los artículos 18º, 19º y 25º del Código, en tanto que no habría brindado al señor Carhuatocto un servicio de suministro de combustible idóneo, ya que producto de una supuesta inadecuada manipulación del personal, se habría ocasionado una fuga de gas al colocar mal la manguera en su unidad, lo que habría puesto en riesgo su salud e incluso su vida.
3. Al respecto, en principio, es necesario tener presente que la potestad sancionadora de la autoridad administrativa se rige por el **Principio de Presunción de Licitud**, contemplado en el numeral 9 del artículo 246º del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, aprobada por Decreto Supremo N° 006-2017-JUS (en lo sucesivo, "LPAG"), que a la letra estipula lo siguiente: **"Las entidades deben presumir que los administrados han actuado apegados a sus deberes MIENTRAS NO CUENTEN CON EVIDENCIA EN CONTRARIO"** (énfasis nuestro).



000027

4. En concordancia con ello, el numeral 171.2 del artículo 171° de la citada LPAG, establece expresamente que **corresponde a los administrados aportar pruebas de sus alegaciones, tales como documentos, informes, entre otros.** Por su parte, el artículo 196° del Código Procesal Civil (norma de aplicación supletoria), establece que **la carga de la prueba corresponde a quien afirma los hechos que configuran su pretensión.**
5. En concordancia con el referido ordenamiento legal, en reiterados pronunciamientos de la Comisión de Protección al Consumidor y la Sala Especializada en Protección al Consumidor del INDECOPI, han determinado que en el marco de los procedimientos administrativos sancionadores, **el denunciante tiene la carga de acreditar el defecto alegado respecto del bien o servicio denunciado,** para que, posteriormente, se traslade al proveedor la carga de la prueba respecto al cumplimiento de las normas del Código o la existencia de ruptura del nexo causal que lo eximen de responsabilidad, conforme lo previsto en el artículo 104° del Código.
6. En ese orden de ideas, **el ejercicio de la potestad sancionadora se restringe a aquellas situaciones en las que las pruebas actuadas durante el procedimiento resulten suficientes para generar convicción en la autoridad administrativa,** respecto de la responsabilidad del supuesto infractor.
7. En consecuencia, se deberá verificar, primero, si el Denunciante ha aportado algún medio probatorio que sustente el supuesto defecto alegado respecto al servicio prestado por COESTI, para que, posteriormente, se genere una inversión de la carga de la prueba, correspondiendo a este último sustentar y acreditar que no es responsable de tal defecto denunciado, o que brindo el servicio de manera idónea.

8. Siendo ello así, de la revisión del escrito de denuncia presentado por el señor Carhuatocto, se advierte que el supuesto defecto en el servicio de suministro de combustible denunciado sería el siguiente:



- 1.1. Con fecha 07.11.2017 a las 20:55 horas aproximadamente, nos acercamos mi señor padre Eduardo Carhuatocto Luna, su compañero de trabajo señor Víctor Orellana y mi persona, con su vehículo Toyota Cressida color gris con placa AHM-139 para que le provean de gas licuado de petróleo (GLP) en Primax - Estación de Servicio "Castaños" ubicado en la Av. Javier Prado Oeste 1895 - San Isidro, siendo atendidos por la señorita Brigitte en la estación N° 09 para GLP.
- 1.2. Producto de una indebida y negligente manipulación de la referida trabajadora provocó una fuga de gas al colocar mal la manguera al vehículo, exponiéndonos a un grave peligro a nuestra salud e incluso nuestra vida, dado que se podría producir una explosión con consecuencias funestas.
- 1.3. Fuera del susto de nuestras vidas, y una situación inverosímil de creer, esta situación que pareció un accidente ya había ocurrido una vez anterior a la trabajadora conforme sus propios compañeros detallaron, lo cual fue motivo de risa y de "chacota" entre ellos mismos.

000008

9. Nótese, pues, que según el dicho del Denunciante, el personal de COESTI al atender el servicio de suministro de GLP solicitado -en la Estación de Servicios Castaño, el día 07 de noviembre de 2017, a las 20:55 horas-, habría realizado una indebida manipulación y/o mala colocación de la manguera en el vehículo, habiendo supuestamente provocado una fuga de gas, que habría expuesto a un grave peligro la vida y salud del señor Carhuatocto, y que tal situación no habría sido manejada adecuadamente por el personal, quienes se habrían reído de la situación y hecho "chacota" del supuesto incidente.
10. El caso es que el señor Carhuatocto no ha presentado ningún medio de prueba que sustente sus alegaciones sobre la supuesta ocurrencia de los siguientes defectos atribuidos al servicio brindado por COESTI: (a) indebida manipulación y/o mala colocación de la manguera en el vehículo, que habría provocado una fuga de gas; (b) fuga de gas cuya magnitud habría expuesto a un grave peligro la

vida y salud del señor Carhuatocto; e, (c) indebida reacción del personal de COESTI [risas, chacota].



11. Es importante hacer notar que según el propio dicho del Denunciante la supuesta fuga de gas, producto de una presunta mala manipulación de la manguera del surtidor, habría generado un grave peligro para la vida y salud de las personas que se encontraban junto con él en la Estación de Servicios Castaño; de haber sido ello cierto, se entiende que tal fuga de gas tuvo que haber sido de una magnitud importante, por lo que tendría que haber sido advertido por otros clientes de la Estación de Servicios, transeúntes, vecinos, etc, quienes, ante la supuesta indebida atención del personal de COESTI del tal incidente, necesariamente habrían tenido que alertar a los bomberos, serenazgo, policía y/o consignar sus reclamos en el Libro de Reclamaciones. Nada de ello ocurrió.
12. Evidentemente, la supuesta situación descrita por el señor Carhuatocto en su escrito de denuncia y en la Hoja de Reclamación N° 00024, jamás se produjo. Siendo los supuestos hechos narrados por el Denunciante meras alegaciones de parte sin sustento alguno.
13. De allí que, queda claro que al no haber aportado prueba alguna el Denunciante que sustente los supuestos hechos infractores y/o defectos atribuidos al servicio brindado por COESTI, y que han sido imputados por su Despacho como presunta infracción a los artículos 18°, 19° y 25° del Código, tal cargo resulta **INFUNDADO**.
14. Asimismo, se debe considerar que de acuerdo a lo preceptuado por numeral 8 del artículo 246° de la LPAG, la potestad sancionadora de todas las entidades está regida, entre otros principios, por el **Principio de Causalidad**, el cual estipula que "La **responsabilidad debe recaer en quién realiza la conducta omisiva o activa constitutiva de infracción**"; siendo que en este caso la referida omisión del Denunciante de presentar las pruebas de sus alegaciones sobre un supuesto defecto en el servicio brindado por COESTI, imposibilita que se

le atribuya responsabilidad a esta última respecto de la imputación atribuida.



15. Sin perjuicio de ello, debemos señalar que COESTI cuenta un Plan de Contingencia para la Estación de Servicios Castaño, el cual ha sido pues en conocimiento de las autoridades competentes (Anexo 2-A). Dicho plan establece, en el punto 6.1, los métodos de protección con los que cuenta el establecimiento en caso de cualquier eventualidad. Entre estos se encuentran: monitoreo de alarmas por parte de la central de la central de Alarmas de Prosegur Activa, detectores de humo, señales de vías de evacuación, **sistema detector continuo de gases con un mínimo de dos detectores**, etc.
16. Además, los empleados cuentan con una organización en forma de brigadas, las cuales reciben cursos de capacitación en caso ocurra una emergencia, estas se dividen en: brigada contra incendio (5.3), brigada de primeros auxilios (5.4), brigada de evacuación (5.5) y **brigada contra fugas/derrames (5.6)**.
17. Asimismo, plantea acciones de respuesta en caso de: incendios (8.1), fugas (8.2), **fugas de GLP/GNB durante despacho de vehículos (8.2.1)** y derrames (8.3).
18. Cabe recalcar que también cuentan con un directorio telefónico de emergencia (10) donde se encuentran los números de: los bomberos, la policía nacional del Perú, serenazgo, emergencias médicas, etc.
19. De igual modo, debemos señalar que COESTI ha capacitado a los trabajadores que laboran en la indicada Estación de Servicios Castaño, para el desempeño idóneo al brindar el servicio de suministro de combustible, conforme lo acreditamos con las Constancias de Capacitación del personal que laboró el día 11 de noviembre de 2017, fecha en la que se brindó el servicio al Denunciante (Anexo 2-B).



00024

20. En consecuencia, se advierte que la presunta infracción atribuida a COESTI de vulneración de los artículos 18°, 19° y 25° del Código -en tanto que no habría brindado al señor Carhuatocto un servicio de suministro de combustible idóneo, ya que producto de una supuesta inadecuada manipulación del personal, se habría ocasionado una fuga de gas al colocar mal la manguera en su unidad, lo que habría puesto en riesgo su salud e incluso su vida-, es **INFUNDADA**; ya que, conforme hemos demostrado, el Denunciante no ha aportado medio probatorio que acredite la ocurrencia de los supuestos hechos infractores y/o defectos atribuidos al servicio brindado por COESTI; siendo que, por el contrario, COESTI ha demostrado que cuenta con un Plan de Contingencia para atender situaciones imprevistas que generan riesgo tanto a los trabajadores como a los clientes, encontrándose capacitado el personal para brindar la atención debida correspondiente.

21. Finalmente, es importante hacer notar que en la Hoja de Reclamación N° 00024, presentada por el señor Carhuatocto, se advierte la verdadera motivación de dicho señor al formular dicho reclamo y la presente denuncia, la cual es, que COESTI le proporcione una **compensación económica**. Veamos:

3. DETALLES DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR		RECLAMO <sup>1</sup>	<input checked="" type="checkbox"/>	QUEJA <sup>2</sup>
DETALLE: En la estación #19 GLP, la carta quemadora (aprox 655 pm) este es el motivo de la manguera provocando una fuga de gas y supondríamos un grave peligro a nuestra salud y vida a mi Señor padre y un compañero de él, y a que explote incluso el vehiculo				
PEDIDO: lo que pareció un accidente. Conforme a los otros compañeros de la Seta. Brigitte fue una vez que al quemar y fue mal no devisa y de "chacota" de sus otros compañeros. Casi se produjo una tragedia y ellos se iban. Fui de ahí nos debían pedir alguna cosa o dinero el sistema luego.				FIRMA DEL CONSUMIDOR <i>[Firma]</i>
4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR				
FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA		DÍA	MES	AÑO
*Sobre que se lo señalen adecuadamente a ella ya sus compañeros. La respuesta la elijo por existir en mi domicilio y una compensación económica que con el dinero pediente				
		FIRMA DEL PROVEEDOR		
<sup>1</sup> RECLAMO: Disconformidad relacionada a los productos o servicios		<sup>2</sup> QUEJA: Disconformidad no relacionada a los productos o servicios o, maltrato de cobardía (respeto a la atención al público).		



000025

22. Es decir, el Denunciante a partir de la compra de GLP para su vehículo en la Estación de Servicios Castaño, a creado una historia en su denuncia y en la hoja de reclamación, sin sustento alguno de los supuestos defectos atribuidos en la prestación de tal servicio, con el único objeto de que COESTI le brinde una **COMPENSACIÓN ECONÓMICA**.

23. Es claro pues, que semejante motivación no puede ser amparada por su Despacho, máxime si el Denunciante no ha aportado evidencia alguna que respalde los supuestos defectos y daños que aquel alega, **pues ninguna ley ampara el abuso del derecho**. En efecto, el artículo 103° de la Constitución Política del Perú preceptúa expresamente que "*La Constitución **no ampara el abuso del derecho***"; así de manera concordante el artículo II del Título Preliminar del Código Civil dispone a la letra lo siguiente:

***"Artículo II: Ejercicio abusivo del derecho***

***La ley no ampara el ejercicio ni la omisión abusiva de un derecho***. Al demandar indemnización u otra pretensión, el interesado puede solicitar las medidas cautelares apropiadas para evitar o suprimir provisionalmente el abuso" (énfasis nuestro).

24. De allí que es evidente que el señor Carhuatocto, pretende valerse de la normativa del Código -alegando supuestas infracciones y daños [inexistentes] supuestamente generados por la prestación del servicio de suministro de combustible brindado por COESTI-, para obtener de COESTI una compensación económica; **tal ejercicio abusivo del derecho por parte del Denunciante, no puede ser amparado por su Despacho, ya que constituiría una flagrante vulneración al ordenamiento legal y constitucional**.

**II. ALLANAMIENTO RESPECTO A LA IMPUTACIÓN DE PRESUNTA INFRACCIÓN AL ARTÍCULO 24° DEL CÓDIGO.**



25. A través de la Resolución N° 1, la Secretaría Técnica imputa a COESTI el siguiente cargo:

IV. RESOLUCIÓN DE LA SECRETARÍA TÉCNICA

PRIMERO: Admitir a trámite la denuncia del 23 de febrero de 2018, presentada por el señor Iván Cartuatocto Luna en contra de Coesti S.A., por presunta infracción a la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, conforme a lo siguiente:

- (ii) Presunta infracción al artículo 24 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado no habría cumplido con atender el reclamo que interpuso el denunciante en su Libro de Reclamaciones el 7 de noviembre de 2017.

26. Al respecto, se ha verificado que el reclamo señalado en la imputación precedente, no ha sido contestado en su oportunidad, motivo por el cual COESTI se **ALLANA** al mismo, mediante la presentación de sus Descargos, dentro del plazo otorgado por su Despacho, en aplicación de lo dispuesto por el artículo 112° del Código, norma que expresamente dispone lo siguiente:

*"Artículo 112.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas*

*(...)*

*Se considerarán circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:*

*3. En los procedimientos de oficio promovidos por una denuncia de parte, **cuando el proveedor se allana a la denuncia presentada o reconoce las pretensiones en ella contenidas, se da por concluido el procedimiento liminarmente, pudiendo imponerse una amonestación si el allanamiento o reconocimiento se realiza con la presentación de los descargos**; caso contrario la sanción a imponer será pecuniaria. En aquellos casos en que el allanamiento o*



reconocimiento verse sobre controversias referidas a actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y sustancias peligrosas, se considera como un atenuante pero la sanción a imponer será pecuniaria. **En todos los supuestos de allanamiento y reconocimiento formulados con la presentación de los descargos, se exonera al denunciado del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas** (énfasis nuestro).



27. Dicha disposición es concordante con lo establecido en el numeral 4.7 del artículo IV de la Directiva N° 006-2017/DIR-COD-INDECOPI, Directiva que regula los Procedimientos en materia de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, en los siguientes términos:

**"4.7. De los alcances del allanamiento o reconocimiento de la infracción**

4.7.1. Para efectos de aplicar las figuras de allanamiento y reconocimiento previstas como circunstancias atenuantes en el artículo 112 del Código, los órganos resolutivos en materia de protección al consumidor deben tener en consideración lo siguiente:

(...)

d) En todos los casos en que opere el allanamiento o reconocimiento, la autoridad se pronuncia sobre la responsabilidad administrativa del proveedor, pudiendo declarar fundada la denuncia **en los extremos que se hubiera producido el allanamiento o reconocimiento, (...)**

e) **Cuando el denunciado presente el allanamiento o reconocimiento, dentro del plazo para realizar sus**

**descargos, se impondrá una amonestación; y, la exoneración de costos del procedimiento.**



28. En consecuencia, en virtud del citado marco legal, **COESTI se allana respecto al extremo de la imputación de cargo de presunta infracción al artículo 24° del Código,** dentro del plazo otorgado por su Despacho para la presentación del presente descargo; correspondiendo a su Despacho proceder conforme el citado ordenamiento, esto es, **imponiendo a COESTI como sanción una amonestación y exonerándolo del pago de los costos del procedimiento,** respecto a la indicada imputación.

**POR TANTO:** Solicitamos a la Secretaría Técnica tener presentados los descargos de COESTI, y a la Comisión tenga presente lo expuesto al momento de resolver.

**PRIMER OTROSÍ DECIMOS.-** Que, en atención al requerimiento efectuado por su Despacho en el numeral Quinto de la parte resolutive de la Resolución N° 1, informamos que en las Declaraciones Juradas presentadas ante SUNAT, COESTI declara información sobre las ventas de todas sus unidades de negocio, y considerando que en el presente procedimiento únicamente se encuentra involucrada la Estación de Servicios Castaño, hemos extraído de dichas declaraciones la información específica de las ventas de los 2 últimos años de dicha estación, la cual adjuntamos a la presente (Anexo 2-C); declarando, bajo juramento, con la suscripción del presente documento, que tal información se corresponde plenamente con la declarada ante SUNAT, para dicha unidad de negocio.

**SEGUNDO OTROSÍ DECIMOS.** - Que, adjuntamos en calidad de Anexos copias de los siguientes documentos:

1. Plan de Contingencias para la Estación de Servicios Castaño (Anexo 2-A).

2. Constancias de Capacitación del personal que laboró el día 11 de noviembre de 2017, fecha en la que se brindó el servicio al Denunciante (Anexo 2-B).
3. Información sobre las ventas de los últimos 2 años de la Estación de Servicios Castaños, la que ha sido declarada ante SUNAT (Anexo 2-C).




000018

Lima, 27 de abril de 2018

  
Ana Angulo Carvalho  
ABOGADA  
REG. CAL N° 52956

  
Claudio Iparraguirre Camader  
COESTI S.A.

  
Cindy Vargas Rojas  
ABOGADA  
REG. CAL N° 68916



# **EXPEDIENTE CONFIDENCIAL**

FOJA 47 A FOJA 72 DEL  
EXPEDIENTE



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 241-2018/CG2

000004

## RESOLUCIÓN FINAL N° 1869-2018/CC2

PROCEDENCIA : LIMA  
 DENUNCIANTE : IVÁN CARHUATOCTO LUNA (EL SEÑOR  
 CARHUATOCTO)  
 DENUNCIADO : COESTI S.A. (COESTI)  
 MATERIAS : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
 DEBER DE IDONEIDAD  
 ATENCIÓN A RECLAMOS  
 ALLANAMIENTO  
 MEDIDAS CORRECTIVAS  
 COSTOS Y COSTAS  
 ACTIVIDAD : VENTA DE OTROS PRODUCTOS



Lima, 14 de agosto de 2018

### ANTECEDENTES

- El 23 de febrero de 2018, el señor Carhuatocto interpuso una denuncia contra Coesti<sup>1</sup>, por presunta infracción a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código)<sup>2</sup>.
- Mediante Resolución N° 1 del 22 de marzo de 2018, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante, la Secretaría Técnica), admitió a trámite la denuncia presentada por el señor Carhuatocto imputando como presuntos hechos infractores:

*"PRIMERO: Admitir a trámite la denuncia de fecha 23 de febrero de 2018 presentada por el señor Iván Carhuatocto Luna en contra de Coesti S.A., por presunta infracción a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, conforme a lo siguiente;*

- Presunta infracción a los artículos 18, 19 y 25 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado no habría brindado al denunciante un servicio de suministro de combustible idóneo, ya que producto de la inadecuada de la manipulación de su personal, se habría ocasionado una fuga de gas al colocar mal la manguera en su unidad, lo que habría puesto en riesgo su salud e incluso su vida.*
- Presunta infracción al artículo 24 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado no habría cumplido con atender el reclamo que interpuso el denunciante en su Libro de Reclamaciones el 7 de noviembre de 2017." (sic)*

- El 2 de mayo de 2018, Coesti presentó sus descargos.

<sup>1</sup> Con Registro Único de Contribuyente (RUC) N° 20471786811.

<sup>2</sup> LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicado el 2 de septiembre de 2010 en el Diario Oficial El Peruano. Dicho código será aplicable a los supuestos de infracción que se configuren a partir del 2 de octubre de 2010, fecha en la cual entró en vigencia.

M-CPC-05/01



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 241-2018/CC2

## CUESTIÓN PREVIA

### Sobre la confidencialidad

4. El artículo 37 apartado i) del Reglamento de Organización y Funciones del Indecopi aprobado por Decreto Supremo N° 009-2009-PCM, publicado el 17 de febrero de 2009, establece que las Comisiones cuentan con la facultad de calificar como reservados o confidenciales determinados documentos o procesos sometidos a su conocimiento, en caso de que pudiera verse vulnerado el secreto industrial o comercial de cualquiera de las partes involucradas.
5. La Directiva N° 001-2008/TRI-INDECOPI, Directiva sobre Confidencialidad de la información en los Procedimientos seguidos por los órganos funcionales del Indecopi, modificada por la Directiva N° 002-2017/TRI-INDECOPI, (en adelante, la Directiva), establece lo siguiente:

[...]

#### 2. Información confidencial

2.1. Puede declararse confidencial aquella información presentada por las partes o terceros en el marco de un procedimiento seguido ante INDECOPI o aquella información acopiada por el INDECOPI en el curso de sus actividades de supervisión, fiscalización y/o investigación, cuya divulgación implique una afectación significativa para el titular de la misma o un tercero del que el aportante la hubiere recibido, u otorgue una ventaja significativa para un competidor del aportante de la información. Puede también declararse confidencial aquella información que sea considerada reservada o confidencial por Ley. Entre éstas:

- a) La información referida a los datos personales cuya publicidad constituya una invasión de la intimidad personal y familiar de las partes involucradas en un procedimiento. La información referida a la salud personal, se considera comprendida dentro de la intimidad personal.  
*Se consideran datos sensibles los datos personales constituidos por los datos biométricos que por sí mismos pueden identificar al titular, datos referidos al origen racial y étnico; ingresos económicos, opiniones o convicciones políticas, religiosas, filosóficas o morales; afiliación sindical; e información relacionada a la salud o a la vida sexual.*
- b) Información proveniente de terceras personas ajenas al procedimiento de investigación, cuya divulgación sin previa autorización podría ocasionar perjuicios a alguna de las partes.
- c) La información protegida por la respectiva regulación del secreto bancario, tributario, comercial, industrial, empresarial, tecnológico y bursátil.

Se considerará lo siguiente:

*Secreto comercial: aquella información cuya importancia para el desarrollo de la actividad empresarial obliga a las empresas a mantenerla fuera del alcance de terceros ajenos a la empresa;*

*Secreto industrial: conocimiento tecnológico referido a procedimientos de fabricación o producción en general, o el conocimiento vinculado al empleo y aplicación de técnicas industriales, que permitan obtener o mantener una ventaja competitiva o económica frente a terceros;*

M-CPC-05/01

2



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2 SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 241-2018/CC-2 003.1133



*Secreto empresarial: Cualquier información no divulgada que una empresa natural o jurídica legítimamente posea, que pueda usarse en alguna actividad productiva, industrial o comercial, y que sea susceptible de transmitirse a un tercero, en la medida que dicha información sea:*

*c.1 Secreta, en el sentido que como conjunto o en la configuración y reunión precisa de sus componentes, no sea generalmente conocida ni fácilmente accesible por quienes se encuentran en los círculos que normalmente manejan la información respectiva;*

*c.2 tenga un valor comercial por ser secreta; y*

*c.3 haya sido objeto de medidas razonables tomadas por su legítimo poseedor para mantenerla secreta. La información de un secreto empresarial podrá estar referida a la naturaleza, características o finalidades de los productos; a los métodos o procesos de producción; o, a los medios o formas de distribución o comercialización de productos o prestación de servicios.*

(...)

*2.3. Aquellos investigados por infracción al Decreto Legislativo N° 1034 que aporten pruebas determinantes para sancionar a otros infractores a cambio de que se les exonere de la responsabilidad que les corresponde, podrán solicitar a la autoridad competente que declare la confidencialidad sobre el origen de la fuente (identidad y características de la misma), siempre que su naturaleza lo permita.*

*2.4 La información obtenida de organismos públicos será mantenida como confidencial previa declaración de la autoridad competente, debiendo incluir un "resumen no confidencial" elaborado por el organismo público respectivo.*

6. A través del escrito del 2 de mayo de 2018, Coesti adjuntó su "Plan de Contingencia".
7. Al respecto, este Colegiado considera que la información contenida en dicho documento se encuentra referida a los actos que realizaría el personal de Coesti ante una eventual contingencia, lo que constituye información confidencial para dicha empresa, ello en atención a que se trata de un Secreto Comercial; por lo que, de ser puesta en conocimiento de terceros supondría un desconocimiento por parte de esta Autoridad Administrativa de tal derecho.
8. Por lo expuesto, la Comisión considera que corresponde declarar la confidencialidad del documento denominado "Plan de Contingencia" presentado por Coesti.
9. Cabe resaltar que la confidencialidad declarada sobre dicha información es por tiempo indefinido, alcanza a la parte denunciante del presente procedimiento y a terceros ajenos a éste.

## ANÁLISIS

### Sobre el deber de idoneidad

10. En la medida que todo proveedor ofrece una garantía respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que ofrece en el mercado, en función de la información transmitida expresa o tácitamente, para acreditar la infracción administrativa el

M-CPC-05/01



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 241-2018/CC2

consumidor, o la autoridad administrativa, debe probar la existencia del defecto, y será el proveedor el que tendrá que demostrar que dicho defecto no le es imputable para ser eximido de responsabilidad. La acreditación del defecto origina la presunción de responsabilidad del proveedor, pero esta presunción puede ser desvirtuada por el propio proveedor<sup>3</sup>.

11. En efecto, una vez que se ha probado el defecto, sea con los medios probatorios presentados por el consumidor o por los aportados de oficio por la Secretaría Técnica, si el proveedor pretende ser eximido de responsabilidad, deberá aportar pruebas que acrediten la fractura del nexo causal.

Respecto a que Coesti no habría brindado un suministro de combustible idóneo.

12. El señor Carhuatocto señaló que el 7 de noviembre de 2017 acudió al establecimiento de Coesti ubicado en Avenida Javier Prado Oeste 1895, distrito de San Isidro, con su vehículo de Placa de Rodaje N° AHM-139, con la finalidad que le provean de gas licuado de petróleo; sin embargo, el personal de Coesti realizó una incorrecta manipulación al colocar la manguera en su vehículo, lo que ocasionó una fuga de gas.
13. En sus descargos, Coesti señaló que el denunciante no ha presentado ningún medio probatorio que sustente sus alegaciones referidas a una presunta indebida manipulación y/o colocación de la manguera en el vehículo, que habría provocado una fuga de gas.
14. Al respecto, de la revisión del expediente no se advierte medio probatorio alguno que permita advertir que Coesti incurrió en la conducta materia de denuncia, pese a que para acreditar ello el denunciante pudo haber presentado declaraciones testimoniales, audios o videos de lo ocurrido antes o después del hecho denunciado.
15. En consecuencia, al no obrar en el expediente medio probatorio que acredite que el proveedor denunciado hubiese brindado un servicio no idóneo, producto de una presunta inadecuada manipulación de la manguera en el vehículo del

<sup>3</sup> LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

**Artículo 18.- Idoneidad**

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

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

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

**Artículo 19.- Obligación de los proveedores**

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





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOP

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 241-2018/CC2

denunciante, este Colegiado considera que corresponde desestimar el presente hecho denunciado. 00000105

16. Por las consideraciones expuestas, corresponde declarar infundado el presente extremo de la denuncia, por presunta infracción a los artículos 18 y 19 del Código.



### Sobre el deber de seguridad

17. El artículo 25 del Código establece que los productos o servicios ofertados en el mercado no deben conllevar, en condiciones de uso normal o previsible, riesgo injustificado o no advertido para la salud o seguridad de los consumidores o sus bienes.
18. El señor Carhuatocto señaló que el 7 de noviembre de 2017, cuando acudió al establecimiento de Coesti con la finalidad que se suministre gas licuado de petróleo a su vehículo, el personal de Coesti realizó una incorrecta manipulación al colocar la manguera en su vehículo, lo que ocasionó una fuga de gas, exponiendo su salud e incluso vida, dado que se podría producir una explosión.
19. En sus descargos, Coesti señaló que el denunciante no ha presentado ningún medio probatorio que sustente sus alegaciones referidas a una presunta indebida manipulación y/o colocación de la manguera en el vehículo, que habría provocado una fuga de gas.
20. Al respecto, conforme se ha señalado en el acápite anterior, de la revisión del expediente no se advierte medio probatorio alguno que permita advertir que Coesti incurrió en la conducta materia de denuncia, pese a que para acreditar ello el denunciante pudo haber presentado declaraciones testimoniales, audios o videos de lo ocurrido antes o después del hecho denunciado.
21. Además, no obra en el expediente medio probatorio alguno que permita evidenciar algún riesgo o perjuicio generado al consumidor como consecuencia del hecho materia de análisis.
22. En consecuencia, al no obrar en el expediente medio probatorio que acredite que el proveedor denunciado hubiese generado un riesgo injustificado o no advertido en perjuicio del consumidor, producto de una presunta inadecuada manipulación de la manguera en el vehículo del denunciante, este Colegiado considera que corresponde desestimar el presente hecho denunciado.
23. Por las consideraciones expuestas, corresponde declarar infundado el presente extremo de la denuncia, por presunta infracción al artículo 25 del Código.

### Sobre la falta de atención al reclamo

M-CPC-05/01



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 241-2018/CC2

24. El artículo 24 literal 24.1<sup>4</sup> del Código, establece la obligación por parte de los proveedores de atender los reclamos presentados por los consumidores y dar respuesta a los mismos en un plazo no mayor a treinta (30) días calendarios. Adicionalmente, la norma señala que el referido plazo puede ser extendido por otro igual cuando la naturaleza del reclamo lo justifique, situación que se pone en conocimiento del consumidor antes de que culmine el plazo inicial.
25. En el presente caso, el señor Carhuatocto manifestó que Coesti no atendió su reclamo interpuesto el 7 de noviembre de 2017 en el Libro de Reclamaciones.
26. Por su parte, Coesti se allanó al presente hecho denunciado.
27. Sobre el particular, resulta necesario precisar que el artículo 330 del Código Procesal Civil<sup>5</sup> establece que la parte demandada puede expresamente allanarse o reconocer demanda. Bajo el primer supuesto, acepta la pretensión dirigida en su contra, y en el segundo, además de aceptar la pretensión, admite la veracidad de los hechos expuestos en la demanda, así como los fundamentos jurídicos de esta.
28. En concordancia con lo señalado anteriormente, el artículo 112 del Código<sup>6</sup> señala que si el proveedor se allana a la denuncia presentada o reconoce las pretensiones en ella contenidas, se da por concluido el procedimiento liminarmente, siempre que el referido allanamiento se realice con la presentación de descargos.

<sup>4</sup> LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Artículo 24.- Servicio de atención de reclamos

24.1. Sin perjuicio de los derechos de los consumidores de iniciar las acciones correspondientes ante las autoridades competentes, los proveedores están obligados a responder los reclamos presentados por sus consumidores y dar respuesta a los mismos en un plazo no mayor a (30) días calendario. Dicho plazo puede ser extendido por otro igual cuando la naturaleza del reclamo lo justifique, situación que es puesta en conocimiento del consumidor antes de la culminación del plazo inicial.

24.2 En caso de que el proveedor cuente con una línea de atención de reclamos o con algún medio electrónico u otros similares para dicha finalidad, debe asegurarse que la atención sea oportuna y que no se convierta en un obstáculo al reclamo ante la empresa.

24.3 No puede condicionarse la atención de reclamos de consumidores o usuarios al pago previo del producto o servicio materia de dicho reclamo o del monto que hubiera motivado ello, o de cualquier otro pago.

<sup>5</sup> CÓDIGO PROCESAL CIVIL.

Artículo 330. Allanamiento y Reconocimiento. -

El demandado puede expresamente allanarse o reconocer la demanda, legalizando su firma ante el Auxiliar jurisdiccional. En el primer caso acepta la pretensión dirigida contra él; en el segundo, además de aceptar la pretensión, admite la veracidad de los hechos expuestos en la demanda y los fundamentos jurídicos de ésta.

<sup>6</sup> LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, MODIFICADO POR EL DECRETO LEGISLATIVO N° 1308.

Artículo 112. Criterios de graduación de las sanciones administrativas.

[...]

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

[...]

3. En los procedimientos de oficio promovidos por una denuncia de parte, cuando el proveedor se allana a la denuncia presentada o reconoce las pretensiones en ella contenidas, se da por concluido el procedimiento liminarmente, pudiendo imponerse una amonestación si el allanamiento se realiza con la presentación de los descargos.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOP

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 241-2018/CC2

00066107

29. En el presente procedimiento, al producirse el allanamiento del proveedor denunciado, este Colegiado advierte que dicha empresa aceptó la imputación efectuada en su contra.
30. Además, de la revisión del expediente no se advierte medio probatorio alguno que acredite que la denunciada cumplió con atender el reclamo del denunciante, en el plazo legal establecido.
31. Por tanto, este Colegiado considera que corresponde declarar fundado este extremo de la denuncia por infracción al artículo 24 del Código.



### Sobre las medidas correctivas

32. Los artículos 114, 115 y 116 del Código<sup>7</sup> establecen que la facultad que tiene la Comisión para que actuando de oficio o a pedido de parte, adopte las medidas correctivas que tengan por finalidad resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior, revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que ésta se produzca nuevamente en el futuro.
33. En el presente caso, ha quedado acreditado que Coesti no cumplió con atender el reclamo que interpuso el denunciante en su Libro de Reclamaciones, el 7 de noviembre de 2017.
34. Al respecto, el señor Carhuatocto solicitó en calidad de medida correctiva que el proveedor denunciado cumpla con atender su reclamo del 7 de noviembre de

### <sup>7</sup> LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

#### Artículo 115.- Medidas correctivas reparadoras

115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente:

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

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

M-CPC-05/01



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 241-2018/CC2

2017.

35. En tal sentido, este Colegiado considera que corresponde ordenar a Coesti, en calidad de medida correctiva reparadora que, en un plazo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con atender el reclamo de fecha 7 de noviembre de 2017.
36. Coesti deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo, ante este Órgano Resolutivo, en el plazo máximo de cinco (5) días, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de ley.

### Graduación de la sanción

37. En el presente caso, ha quedado acreditado que Coesti no cumplió con atender el reclamo que interpuso el denunciante en su Libro de Reclamaciones, el 7 de noviembre de 2017.
38. Habiéndose verificado la existencia de las infracciones administrativas cometidas por Coesti, corresponde determinar a continuación la sanción a imponer. Para proceder a su graduación, deben aplicarse de manera preferente los criterios previstos en el Código, y de manera supletoria los criterios contemplados en el Texto Único de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
39. El artículo 112º del Código establece que, en todos los supuestos de allanamiento y reconocimiento formulados con la presentación de los descargos, se da por concluido el procedimiento liminarmente, pudiendo imponerse una amonestación.
40. Asimismo, el artículo 4.7 de la Directiva N° 006-2017/DIR-COD-INDECOPI, "Directiva que regula los procedimientos en materia de protección al consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor", establece que cuando el denunciado presente el allanamiento o reconocimiento dentro del plazo para realizar sus descargos, se impondrá una amonestación; y, la exoneración de costos del procedimiento.

#### <sup>5</sup> LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Artículo 112.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas: Al graduar la sanción, el Indecopi puede tener en consideración los siguientes criterios:

(...)

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

3. en los procedimientos de oficio promovidos por una denuncia de parte, cuando el proveedor se allana a la denuncia presentada o reconoce las pretensiones en ella contenidas, se da por concluido el procedimiento liminarmente, pudiendo imponerse una amonestación si el allanamiento o reconocimiento se realiza con la presentación de los descargos. En aquellos casos en que el allanamiento o reconocimiento verse sobre controversias referidas a actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y sustancias peligrosas, se considera como un atenuante pero la sanción a imponer será pecuniaria. En todos los supuestos de allanamiento y reconocimiento formulados con la presentación de los descargos, se exonera al denunciado del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas.

(...)

M-CPC-05/01

8



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Nº 2  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE Nº 241-2018/CC2

- 06000103
41. En el presente caso, se ha verificado el allanamiento realizado por el proveedor denunciado, el cual fue puesto en conocimiento de este Órgano Colegiado al presentar sus descargos.
  42. Es de indicar que, considerando las circunstancias de la comisión de la infracción, esta Comisión es de la opinión que correspondería imponer al denunciado una multa pecuniaria. Sin embargo, atendiendo a la normativa señalada previamente, este Colegiado no puede imponer una sanción distinta a la de Amonestación.
  43. En aplicación al Principio de Legalidad, esta Comisión estima imponer a Coesti una sanción de Amonestación por infracción al artículo 24 del Código.



### De los costos y costas del procedimiento

44. El artículo 7 del Decreto Legislativo Nº 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI<sup>9</sup>, dispone que es potestad de la Comisión ordenar el pago de los costos y costas en que hubieran incurrido la parte denunciante o el INDECOPI.
45. En este punto resulta importante mencionar que de acuerdo a lo establecido en el artículo 413 del Código Procesal Civil se exoneraba al proveedor denunciado del pago de los costos y costas siempre que este se allanara o reconociera el hecho infractor imputado en su contra.
46. Cabe precisar que el citado artículo 112 del Código establece que, en todos los supuestos de allanamiento o reconocimiento de los hechos denunciados formulados con la presentación de sus descargos, se deben de exonerar al denunciado del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas.
47. En ese sentido, en aplicación del Principio de Legalidad, corresponde ordenar al proveedor denunciado únicamente el pago de las costas del procedimiento.
48. Por tanto, en la medida que ha quedado acreditada la infracción cometida por Coesti, la Comisión considera que corresponde ordenar el pago de las costas del procedimiento. En consecuencia, el proveedor denunciado deberá cumplir en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada la presente Resolución, con pagar a la parte denunciante las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a S/ 36,00<sup>10</sup>.

### SE RESUELVE

<sup>9</sup> DECRETO LEGISLATIVO Nº 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI  
Artículo 7.- En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la Comisión u Oficina competente, además de imponer la sanción que corresponda, podrá ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi. En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier Comisión u Oficina del Indecopi podrá aplicar las multas previstas en el inciso b) del artículo 38 del Decreto Legislativo Nº 716.

<sup>10</sup> Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.

M-CPC-05/01



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 241-2018/CC2

**PRIMERO:** Declarar infundada la denuncia interpuesta por el señor Iván Carhuatocto Luna en contra de Coesti S.A., por infracción de los artículos 18, 19 y 25 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto de los medios probatorios obrantes en el expediente no quedó acreditado que el proveedor denunciado hubiese brindado al denunciante un servicio de suministro de combustible no idóneo, en tanto no se verificó la inadecuada manipulación de la manguera en el vehículo del denunciante, ni que se hubiese puesto en riesgo su salud e incluso su vida.

**SEGUNDO:** Declarar fundada la denuncia interpuesta por el señor Iván Carhuatocto Luna en contra de Coesti S.A. por infracción del artículo 24 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto se verificó que el proveedor denunciado no cumplió con atender el reclamo que interpuso el denunciante en su Libro de Reclamaciones el 7 de noviembre de 2017.

**TERCERO:** Ordenar a Coesti S.A., en calidad de medida correctiva reparadora que, en un plazo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con atender el reclamo de fecha 7 de noviembre de 2017.

Coesti S.A. deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo, ante este Órgano Resolutivo, en el plazo máximo de cinco (5) días, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de ley.

**CUARTO:** Sancionar a Coesti S.A., con Amonestación por haber incurrido en infracción al artículo 24 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**QUINTO:** Ordenar a Coesti S.A. para que en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de la notificación con la presente Resolución, cumpla con el pago de las costas ascendente a S/ 36,00.

**SEXTO:** Disponer la inscripción de Coesti S.A. en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**SÉPTIMO:** Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38 del Decreto Legislativo N° 807, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 es el de apelación, el cual debe ser presentado ante dicho órgano colegiado en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación<sup>11</sup>, ello de acuerdo a lo establecido en el artículo

<sup>11</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO MEDIANTE DECRETO SUPREMO N° 006-2017-JUS.**  
Artículo 216. Recursos administrativos:  
216.1 Los recursos administrativos son:  
(...)



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 241-2018/CC2

216 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 006-2017-JUS, caso contrario, la resolución quedará consentida<sup>12</sup>. 0000103

**Con la intervención de los Comisionados: Sra. Claudia Antoinette Mansen Arrieta, Sr. Tommy Ricker Deza Sandoval, Sr. Luis Alejandro Pacheco Zevallos y Sr. Arturo Ernesto Seminario Dapello.**



**CLAUDIA ANTOINETTE MANSEN ARRIETA**  
Presidenta

b) Recurso de apelación  
Solo en caso que por ley o decreto legislativo se establezca expresamente, cabe la interposición del recurso administrativo de revisión.  
216.2 El término para la interposición de los recursos es de quince (15) días perentorios (...)

<sup>12</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO MEDIANTE DECRETO SUPREMO N° 006-2017-JUS,**  
**Artículo 220.- Acto firme**  
Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.

M-CPC-05/01



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 0853-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0241-2018/CO



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

PROCEDIMIENTO : DE PARTE

DENUNCIANTE : IVÁN CARHUATOCTO LUNA

DENUNCIADA : COESTI S.A.

MATERIA : DEBER DE SEGURIDAD

ACTIVIDAD : VENTA AL POR MENOR DE COMBUSTIBLES PARA VEHÍCULOS AUTOMOTORES EN COMERCIOS ESPECIALIZADOS

**SUMILLA:** *Se revoca la resolución venida en grado en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor Iván Carhuatocto Luna contra Coesti S.A., por presunta infracción de los artículos 18°, 19° y 25° del Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, en consecuencia, se declara fundada la misma, por infracción del artículo 25° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber quedado acreditado que, el 7 de noviembre de 2017, el proveedor puso en un riesgo injustificado la integridad del denunciante al efectuar un inadecuado servicio de suministro de combustible.*

**SANCIÓN: 3 UIT**

Lima, 28 de marzo de 2019

**ANTECEDENTES**

1. Mediante escrito del 23 de febrero de 2018, el señor Iván Carhuatocto Luna (en adelante, el señor Carhuatocto) interpuso una denuncia contra Coesti S.A. (en adelante, Coesti)<sup>1</sup> por presuntas infracciones de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), manifestando lo siguiente:
  - (i) El 7 de noviembre de 2017, a las 20:55 horas aproximadamente, junto a su padre y otro acompañante, se acercaron a la estación "Primax" con la finalidad de proveer su vehículo con Gas Licuado de Petróleo (GLP);
  - (ii) como consecuencia de una indebida y negligente manipulación por parte de la trabajadora a cargo, se provocó una fuga de gas al colocar incorrectamente la manguera al vehículo, exponiéndolos a un grave peligro, dado que pudo haberse producido una explosión con consecuencias funestas;
  - (iii) ante la configuración de esta situación inverosímil, pudo tener conocimiento que ello había ocurrido con anterioridad, tal como

<sup>1</sup> RUC 20127765279. Domicilio fiscal: Av. Circunvalación del Club Golf Los Incas N° 134 8Edificio Panorama Torre A, Piso 18), distrito de Santiago de Surco, Lima.





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 0853-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0241-2018/000174



- detallaron los propios compañeros de trabajo de la colaboradora de Coesti, quienes manifestaron dicha versión con un tono jocoso;
- (iv) en esa misma fecha, dejó constancia de lo ocurrido en el libro de reclamaciones del establecimiento de Coesti, comunicación que hasta el momento no había sido atendida por dicho proveedor. Dicha conducta dejaba entrever el incumplimiento de dos (2) obligaciones: (a) el dar respuesta al reclamo presentado, de manera física, en su domicilio; y, (b) no haber respondido el referido reclamo dentro del plazo legal de treinta (30) días calendario; y,
  - (v) finalmente, solicitó lo siguiente: (a) se brinde una atención a su reclamo presentado; (b) el pago de las costas y costos del procedimiento; y, (c) alguna otra medida que considera pertinente la Administración.

2. En sus descargos, Coesti señaló lo siguiente:

- (i) Era necesario tomar en cuenta que la potestad sancionadora de la Administración se regía por el Principio de Presunción de Licitud, por lo que correspondía al denunciante aportar las pruebas que sustentaran sus alegaciones, tales como documentos, informes, entre otros;
  - (ii) en el presente caso, el señor Carhuatocto no presentó medio probatorio alguno que demuestre la indebida manipulación de la manguera del vehículo, así como la presunta fuga de gas que habría puesto en peligro su vida;
  - (iii) de haber sido cierta la versión expuesta por el denunciante, ante una fuga de gas de gran magnitud, otros clientes o testigos debieron haber advertido dicha circunstancia, y, por ende, llamar a las autoridades para alertar sobre la situación; sin embargo, nada de ello ocurrió;
  - (iv) su representada contaba con un Plan de Contingencia para la Estación de Servicios que establecía los métodos de protección y acciones de respuesta con los que contaba el establecimiento en caso de cualquier eventualidad. De igual modo, había cumplido con capacitar a los trabajadores que laboraban en dicho establecimiento para el desempeño idóneo al brindar el servicio de suministro de combustible, tal como lo acreditaban con las constancias de capacitación del 11 de noviembre de 2017;
- era importante resaltar que, tal como constaba en la hoja de reclamación, el señor Carhuatocto solicitó el pago de una compensación económica, cuestión que se configuraría como un abuso de derecho, al poder advertir su real motivación para iniciar la presente denuncia; y,
- (vi) respecto a la atención del reclamo, su representada advirtió que el mismo no había sido atendido en su oportunidad, razón por la que se allanaba a dicha imputación, solicitando la aplicación de lo dispuesto en el artículo 112° del Código.

M-SPC-13/1B

2/22



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOP

000175

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

RESOLUCIÓN 0853-2019/SPC-INDECOP

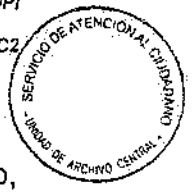
EXPEDIENTE 0241-2018/CC2



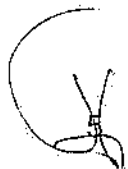
3. Mediante Resolución 1869-2018/CC2 del 14 de agosto de 2018, la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 (en adelante, la Comisión) emitió el siguiente pronunciamiento:
- (i) Declaró infundada la denuncia interpuesta contra Coesti por presunta infracción de los artículos 18°, 19° y 25° del Código, en tanto no consideró acreditado que se haya realizado una inadecuada manipulación de la manguera en el vehículo al momento de realizar servicio de suministro de combustible;
  - (ii) declaró fundada la denuncia interpuesta contra Coesti por infracción del artículo 24° del Código, en tanto consideró acreditado que el proveedor no cumplió con atender el reclamo que interpuso el denunciante el 7 de noviembre de 2017; sancionándolo con una amonestación;
  - (iii) ordenó a Coesti, en calidad de medida correctiva que, en un plazo de quince (15) días hábiles contado a partir del día hábil siguiente de notificada la referida resolución, cumpla con atender el reclamo formulado por el denunciante el 7 de noviembre de 2017;
  - (iv) condenar a Coesti al pago de las costas del procedimiento; y,
  - (v) disponer la inscripción de Coesti en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.
4. El 14 de septiembre de 2018, el señor Carhuatocto apeló la Resolución 1869-2018/CC2 ante la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala), manifestando lo siguiente:
- (i) La Comisión vulneró el Principio de Verdad Material al no haber actuado las acciones necesarias para determinar la veracidad de lo manifestado en el escrito de denuncia, tal como solicitar la exhibición del libro de ocurrencias a Coesti o solicitar la declaración testimonial de su trabajadora; lo cual afectaba la validez del pronunciamiento de primera instancia;
  - (ii) la Comisión no aplicó la teoría de la prueba dinámica respecto de la grabación que contaba Coesti de lo ocurrido el 7 de noviembre de 2017, puesto que, si bien dicho proveedor alegó que sus grabaciones eran eliminadas en veinte (20) días, en el caso particular, ello no debió haber ocurrido al tener Coesti conocimiento de lo sucedido en la referida fecha;
  - (iii) el proveedor contó con mejores posibilidades de poder demostrar la licitud de su conducta; sin embargo, no aportó prueba alguna que permita comprobar ello;
  - (iv) toda vez que Coesti no lo había negado, debía ser considerado como cierto lo siguiente: (a) el 7 de noviembre de 2017, la hora de llegada a la estación "Primax" había sido a las 20:55 horas aproximadamente; (b) a las 21:15 horas, Coesti emitió el recibo de pago por el servicio de

M-SPC-13/1B

3/22



- suministro de combustible; (c) al momento de prestarse el servicio, estuvo acompañado de dos (2) personas más en el vehículo; y, (d) la trabajadora que los atendió respondía al nombre de Brigitte;
- (v) aportó, en calidad de medio probatorio, la declaración testimonial del señor Eduardo Carhuatocto Challipiquen, quien estuvo presente en la ocurrencia del 7 de noviembre de 2017. Asimismo, anticipó que presentaría una declaración similar del señor Víctor Orellana (en adelante, el señor Orellana), quien fue el tercer acompañante en el hecho materia de denuncia;
- (vi) la primera instancia efectuó una incorrecta imputación de cargos al haber considerado como una sola infracción la omisión de haber omitido atender el reclamo interpuesto el 7 de noviembre de 2017, de manera física, en su domicilio; toda vez que, adicionalmente, Coesti había incurrido en la infracción consistente en no haber respondido dicho reclamo dentro del plazo legal establecido;
- (vii) el allanamiento de Coesti no fue voluntario e inmediato, pues, tuvo oportunidad de responder el reclamo desde el 7 de noviembre de 2017, e incluso pudo efectuar dicha conducta al momento de realizarse la audiencia de conciliación de este procedimiento; y,
- (viii) no era correcta la interpretación legalista que efectuó la Comisión respecto de la exoneración del pago de los costos, puesto que, de esta manera, se afectaba el derecho de los consumidores de obtener una devolución de este concepto, quienes habían recurrido a la tutela administrativa para obtener un pronunciamiento justo.



El 8 de noviembre de 2018, Coesti presentó un escrito reiterando sus argumentos expuestos en el procedimiento. Asimismo, señaló lo siguiente:

- (i) En aplicación del artículo 229° del Código Procesal Civil, no debía ser valorado por esta Sala los siguientes medios de prueba: (a) la declaración testimonial del padre del denunciante, puesto que se configuraba como una declaración parcializada de una persona con la que éste tenía un grado de consanguinidad; y, (b) la potencial declaración testimonial del señor Orellana, quien tenía un interés indirecto en este procedimiento, al ser una persona con afinidad con el padre del denunciante;
- (ii) no existía medio de prueba alguno que acreditara que el señor Carhuatocto haya llegado al establecimiento "Primax" a las 20:55 horas el 7 de noviembre de 2017;
- (iii) la Comisión había aplicado correctamente lo establecido en el artículo 112° del Código respecto de los efectos del allanamiento, por lo que, en aplicación del Principio de Legalidad, no cabía acoger los argumentos expuestos por el señor Carhuatocto en su recurso de apelación; y,



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 0853-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0241-2018/CC

000177



- (iv) carecía de toda lógica aquel cuestionamiento del denunciante respecto de la imputación referida a la omisión de atender el reclamo del 7 de noviembre de 2017, en tanto era evidente que el no haber atendido el referido reclamo dentro del plazo legal establecido, implicaba necesariamente haber incurrido en la infracción imputada en este procedimiento.
- 6. El 28 de diciembre de 2018, el señor Carhuatocto presentó un escrito aportando como medio probatorio la declaración testimonial del señor Orellana.
- 7. El 14 de febrero de 2019, Coesti presentó un escrito adicional solicitando que esta Sala no valore la declaración testimonial del padre del denunciante y del señor Orellana, en atención a los argumentos expuestos en su escrito anterior. Finalmente, reiteró los argumentos esgrimidos en el presente procedimiento.

### ANÁLISIS

#### Cuestiones previas:

- a) Sobre el cuestionamiento a la imputación de cargos por parte del señor Carhuatocto
- 8. El artículo 10º del el Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 004-2019-JUS (en adelante, TULO de la LPAG), establece los supuestos en que podrá considerarse un acto administrativo como nulo, encontrándose entre ellos el defecto u omisión de sus requisitos de validez. Por su parte, el artículo 3º de dicho cuerpo normativo, señala que el contenido del acto administrativo comprende todas las cuestiones discutidas en el procedimiento que lo generó.

En esa línea, el artículo 254º numeral 3 de la norma en mención, dispone que, para el ejercicio de la potestad sancionadora, se debe cumplir con notificar a los administrados los hechos imputados a título de cargo, la

<sup>2</sup> TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobado por el DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 3º.- Requisitos de validez de los actos administrativos.  
 Son requisitos de validez de los actos administrativos:  
 (...)  
 2. Objeto o contenido.- Los actos administrativos deben expresar su respectivo objeto, de tal modo que pueda determinarse inequívocamente sus efectos jurídicos. Su contenido se ajustará a lo dispuesto en el ordenamiento jurídico, debiendo ser lícito, preciso, posible física y jurídicamente, y comprender las cuestiones surgidas de la motivación (...).



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

000178

RESOLUCIÓN 0853-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0241-2018/COESTI



calificación de las infracciones que tales hechos constituirían, la expresión de las sanciones que, de ser el caso, se podrían imponer, la autoridad competente para imponer la sanción y la norma que atribuye tal competencia. Por su parte, el artículo 156° de dicho cuerpo legal dispone que, la tipificación corresponde a la autoridad que conoce de la denuncia.

10. Mediante Resolución 1 del 22 de marzo de 2018, la Secretaría Técnica de la Comisión admitió a trámite la denuncia interpuesta contra Coesti, imputándole, entre otros hechos, la presunta infracción del artículo 24° del Código, en tanto dicho proveedor no habría cumplido con atender el reclamo formulado por el señor Carhuatocto el 7 de noviembre de 2017.
11. En su recurso de apelación, el señor Carhuatocto indicó que la primera instancia efectuó una incorrecta imputación de cargos al haber considerado como una sola infracción la omisión de haber omitido atender el reclamo interpuesto el 7 de noviembre de 2017, de manera física, en su domicilio; toda vez que, adicionalmente, Coesti había incurrido en la infracción consistente en no haber respondido dicho reclamo dentro del plazo legal establecido.
12. En efecto, tal como lo sostuvo en su escrito de denuncia, a consideración del señor Carhuatocto, la referida conducta dejaba entrever el incumplimiento de dos (2) obligaciones: (a) el dar respuesta al reclamo presentado en su domicilio; y, (b) no haber respondido el referido reclamo dentro del plazo legal de treinta (30) días calendario.
13. Por su parte, Coesti sostuvo que dicho argumento carecía de toda lógica, en tanto era evidente que el no haber atendido el referido reclamo dentro del plazo legal establecido, implicaba necesariamente haber incurrido en la infracción imputada en este procedimiento.

<sup>3</sup> TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobado por el DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS, Artículo 254°.- Caracteres del procedimiento sancionador. Para el ejercicio de la potestad sancionadora se requiere obligatoriamente haber seguido el procedimiento legal o reglamentariamente establecido caracterizado por:  
(...)

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

<sup>4</sup> TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobado por el DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS, Artículo 156°.- Impulso del procedimiento. La autoridad competente, aun sin pedido de parte, debe promover toda actuación que fuese necesaria para su tramitación, superar cualquier obstáculo que se oponga a regular tramitación del procedimiento; determinar la norma aplicable al caso aun cuando no haya sido invocada o fuere errónea la cita legal; así como evitar el entorpecimiento o demora a causa de diligencias innecesarias o meramente formales, adoptando las medidas oportunas para eliminar cualquier irregularidad producida.



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 0853-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0241-2018/CC



14. Sobre el particular, esta Sala considera que, bajo la interpretación del artículo 24° del Código<sup>5</sup>, la conducta que busca garantizar dicha disposición normativa radica en velar por el cumplimiento de los proveedores de brindar a los consumidores una adecuada y oportuna atención de los reclamos interpuestos en el marco de la prestación de sus servicios.
15. En el caso se configure una total omisión de brindar una respuesta por parte del proveedor (inexistencia de respuesta ante un reclamo), queda claro que se configura una contravención general de lo dispuesto en el artículo 24° del Código, toda vez que, dicha conducta subsume supuestos como el de no haber brindado una atención adecuada (por ejemplo, aquel supuesto en el cual haya existido una respuesta, pero la misma no haya obedecido a lo manifestado en el reclamo), y, el de no haber efectuado una comunicación oportuna (extemporánea).
16. Bajo esta perspectiva, si bien el señor Carhuatocto indicó que la falta de actuación de Coesti habría infringido dos (2) distintos hechos; lo cierto es que, en el caso particular, la sola omisión de una respuesta por parte del proveedor subsume los supuestos indicados por el denunciante, toda vez que se configuró aquel supuesto que contraviene, de modo general, el marco de protección del artículo 24° del Código.
17. Dicho esto, puede advertirse que la imputación elaborada por la Secretaría Técnica de la Comisión en este extremo resulta correcta; pues, encauza válidamente lo señalado por el señor Carhuatocto en su escrito de denuncia, esto es, la inadecuada acción por parte de Coesti de no atender su reclamo interpuesto el 7 de noviembre de 2017.
18. Por todo lo expuesto, y en la medida que no se pudo comprobar el presunto defecto alegado por el señor Carhuatocto, corresponde desestimar el cuestionamiento planteado en su recurso de apelación.

Finalmente, en tanto este Colegiado desestimó el cuestionamiento planteado respecto de la imputación del artículo 24° del Código, aunado al hecho de que la primera instancia emitió un pronunciamiento de fondo sobre el mismo

<sup>5</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 24°.- Servicio de atención de reclamos.

24.1 Sin perjuicio del derecho de los consumidores de iniciar las acciones correspondientes ante las autoridades competentes, los proveedores están obligados a atender los reclamos presentados por sus consumidores y dar respuesta a los mismos en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario. Dicho plazo puede ser extendido por otro igual cuando la naturaleza del reclamo lo justifique, situación que es puesta en conocimiento del consumidor antes de la culminación del plazo inicial.

24.2 En caso de que el proveedor cuente con una línea de atención de reclamos o con algún medio electrónico u otros similares para dicha finalidad, debe asegurarse que la atención sea oportuna y que no se convierta en un obstáculo al reclamo ante la empresa.

24.3 No puede condicionarse la atención de reclamos de consumidores o usuarios al pago previo del producto o servicio materia de dicho reclamo o del monto que hubiera motivado ello, o de cualquier otro pago.



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 0853-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0241-2018/CC



(el cual no fue apelado por aquella parte que le resultó desfavorable), corresponde declarar consentido este extremo, el cual no será materia de análisis en esta resolución.

b) Sobre la exoneración del pago de costos del procedimiento

20. El artículo 112° del Código, modificado por el Decreto Legislativo 1308, sostiene que la figura del allanamiento, en virtud a la oportunidad de su formulación, mantiene efectos en la graduación de la sanción a imponer al administrado. Así, dicha normativa señala que, en caso el allanamiento fuese invocado junto a los descargos del proveedor, la autoridad administrativa puede imponer una amonestación; así como también deberá exonerar al denunciado del pago de los costos del procedimiento<sup>6</sup>.

Del mismo modo, debe considerarse que mediante Directiva 006-2017-DIR-COD-INDECOPI (en adelante, la Directiva), en los casos en que los proveedores denunciados efectúen su allanamiento antes de que venza el plazo para presentar sus descargos, dicha situación será considerada como una circunstancia atenuante de la sanción, tal como se precisa a continuación:

***4.7. De los alcances del allanamiento o reconocimiento de la infracción***

***4.7.1. Para efectos de aplicar las figuras de allanamiento y reconocimiento previstas como circunstancias atenuantes en el artículo 112 del Código, los órganos resolutivos en materia de protección al consumidor deben tener en consideración lo siguiente:***

(...)

***e) Cuando el denunciado presente el allanamiento o reconocimiento, dentro del plazo para realizar sus descargos, se impondrá una amonestación; y, la exoneración de costos del procedimiento.***

(...).

(Negrita y subrayado nuestro)

22. Mediante Resolución 1869-2018/CC2 del 14 de agosto de 2018, la Comisión resolvió, entre otras cosas, declarar fundada la denuncia interpuesta contra

<sup>6</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112° Criterios de graduación de las sanciones administrativas.

(...)<sup>3</sup>. En los procedimientos de oficio promovidos por una denuncia de parte, cuando el proveedor se allana a la denuncia presentada o reconoce las pretensiones en ella contenidas, se da por concluido el procedimiento liminamente, pudiendo imponerse una amonestación si el allanamiento o reconocimiento se realiza con la presentación de los descargos; caso contrario la sanción a imponer será pecuniaria. En aquellos casos en que el allanamiento o reconocimiento verse sobre controversias referidas a actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y sustancias peligrosas, se considera como un atenuante pero la sanción a imponer será pecuniaria. En todos los supuestos de allanamiento y reconocimiento formulados con la presentación de los descargos, se exonera al denunciado del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas (...).



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 0853-2019/SPC-INDECOP

EXPEDIENTE 0241-2018/CC

000181



Coesti por infracción del artículo 24° del Código, exonerándola del pago de costos del procedimiento en tanto dicho proveedor formuló oportunamente su allanamiento sobre dicho extremo.

23. En su recurso de apelación, el señor Carhuatocto cuestionó la resolución apelada en el extremo que resolvió exonerar a Coesti del pago de los costos del procedimiento, toda vez que: (i) el allanamiento de Coesti no fue voluntario e inmediato, pues tuvo oportunidad de responder el reclamo desde el 7 de noviembre de 2017, e incluso pudo efectuar dicha conducta al momento de realizarse la audiencia de conciliación de este procedimiento; y, (ii) no era correcta la interpretación legalista que efectuó la Comisión respecto de la exoneración del pago de los costos, puesto que, de esta manera, se afectaba el derecho de los consumidores de obtener una devolución de este concepto, quienes habían recurrido a la tutela administrativa para obtener un pronunciamiento justo.

24. Por su parte, Coesti contradijo dicho alegato sosteniendo que la Comisión había aplicado correctamente lo establecido en el artículo 112° del Código respecto de los efectos del allanamiento, por lo que, en aplicación del Principio de Legalidad, no cabía acoger los argumentos expuestos por el señor Carhuatocto en su recurso de apelación.

25. Sobre el particular, y, conforme lo señalado en los párrafos 20 y 21 del presente pronunciamiento, esta Sala considera que la Comisión aplicó correctamente los efectos de la aplicación del allanamiento establecidos en el artículo 112° del Código, toda vez que, en este caso, se configuraron aquellos requisitos exigidos por la norma para que el órgano funcional a cargo proceda con su ejecución (la existencia de una denuncia de parte y la formulación del allanamiento al momento de presentar los descargos).

26. Ahora bien, cabe precisar que, en efecto, la aplicación de esta disposición normativa está fundamentada en el Principio de Legalidad que debe regir en todo procedimiento administrativo<sup>7</sup>. Sin embargo, ello no nos puede llevar a afirmar que la norma aplicada en el caso concreto carezca de un sentido o finalidad particular; siendo que, justamente su creación obedece al objetivo de prevenir, incentivar y regular cierto tipo de conductas.

<sup>7</sup> TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobado por el DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo.

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

1.1. Principio de legalidad.- Las autoridades administrativas deben actuar con respeto a la Constitución, la ley y al derecho, dentro de las facultades que le estén atribuidas y de acuerdo con los fines para los que les fueron conferidas.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

000182

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

RESOLUCIÓN 0853-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0241-2018/CC2



27. Resulta importante subrayar que, la Exposición de Motivos del Decreto Legislativo 1308 señaló que la disposición de nuevos efectos sobre la figura del allanamiento guarda como finalidad la generación de incentivos hacia los proveedores para que se realice una solución célere de conflictos sin incurrir en mayores gastos, lo cual, además, permite a la Administración reducir los procedimientos en trámite, enfocando sus esfuerzos a la labor preventiva y resolutive de los procedimientos que requieran un pronunciamiento de fondo<sup>8</sup>.
28. En ese sentido, al poder corroborar la correcta aplicación de los efectos del allanamiento contemplados en el artículo 112° del Código, corresponde a este Colegiado desestimar el argumento planteado por el señor Carhuatocto en su recurso de apelación.

Sobre el análisis de responsabilidad de Coesti

29. El artículo 18° del Código<sup>9</sup> define a la idoneidad de los productos y servicios como la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. A su vez, el artículo 19° del Código indica que el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos<sup>10</sup>.

<sup>8</sup> EXPOSICIÓN DE MOTIVOS DEL DECRETO LEGISLATIVO 1308. DECRETO LEGISLATIVO QUE MODIFICA EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

(...)

Al respecto, considerar -en los procedimientos de oficio que se promueven por denuncia de parte- al allanamiento y reconocimiento como atenuantes de la sanción, generará incentivos a efectos que los proveedores brinden una solución al conflicto de intereses con el consumidor dentro de un escenario de solución célere de conflictos, lo que conllevaría a una conclusión liminar del procedimiento, permitiendo a los usuarios dar por concluida de manera inmediata el procedimiento sin incurrir en mayores gastos y a la Administración reducir los procedimientos en trámite, enfocando sus esfuerzos a la labor preventiva y resolutive de los procedimientos que requieran un pronunciamiento de fondo. Asimismo, el consumidor podrá ver satisfecha su pretensión en tanto la autoridad mantiene la potestad de dictar una medida correctiva a su favor.

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

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

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

<sup>10</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 19°.- Obligación de los proveedores. El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.



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 0853-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0241-2018/CCZ



30. Por su parte, el artículo 25° del Código establece que los productos o servicios ofertados en el mercado no deben conllevar, en condiciones normales o previsibles, un riesgo injustificado para la salud o seguridad de los consumidores o sus bienes<sup>11</sup>.
31. Todo producto, en sentido lato, puede involucrar un cierto nivel de riesgo o peligro, aunque la mayor parte de veces ello no se vincule a su naturaleza intrínseca, sino a la manera individual en que es empleado: el papel tiene el riesgo de incendiarse; un cuchillo, de cortar a quien lo utilice; un artefacto puede ocasionar un corto circuito; un automóvil puede sufrir un accidente o un avión estrellarse<sup>12</sup>.
32. Partiendo de dicha premisa, el concepto de riesgo injustificado señalado en el artículo 25° del Código no se encuentra relacionado al peligro intrínseco que, por su propia naturaleza, pueda tener un determinado grupo de bienes y/o servicios, sino al riesgo configurado por una serie de acciones y/u omisiones atribuibles a la esfera del proveedor al momento de comercializar un producto o prestar un servicio, teniendo como consecuencia una potencial afectación a la seguridad y salud de los consumidores.
33. En ese sentido, para la imputación de esta disposición legal, no debe tomarse en cuenta si el bien o servicio es, por sí mismo de carácter peligroso, sino estar en la capacidad de advertir que, ante la falta de diligencia por parte del proveedor, el bien o servicio ofrecido pueda llevar un riesgo mayor al razonablemente asumido en un contexto regular y previsible.
34. En el presente caso, la Comisión declaró infundada la denuncia interpuesta contra Coesti, por presunta infracción de los artículos 18°, 19° y 25° del Código, en tanto no consideró acreditado que se haya realizado una inadecuada manipulación de la manguera en el vehículo al momento de realizar el servicio de suministro de combustible.

35. En su recurso de apelación, el señor cuestionó la decisión de la primera instancia señalando -entre otros- que la Comisión vulneró el Principio de Verdad Material al no haber actuado las acciones necesarias para determinar la veracidad de lo manifestado en el escrito de denuncia, tal como solicitar la exhibición del libro de ocurrencias a Coesti o solicitar la declaración

<sup>11</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 25°.- Deber general de seguridad. Los productos o servicios ofertados en el mercado no deben conllevar, en condiciones de uso normal o previsible, riesgo injustificado o no advertido para la salud o seguridad de los consumidores o sus bienes.

<sup>12</sup> Esta idea fue recogida en la Resolución 0213-2000/TDC-INDECOPI del 31 de mayo de 2000, en la que se señaló que debía considerarse como producto peligroso a aquel que conlleva un peligro anormal y serio que no puede ser removido a pesar del ejercicio de diligencia o cuidado razonable.



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 0853-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0241-2018/CC



testimonial de su trabajadora; lo cual afectaba la validez del pronunciamiento de primera instancia;

36. Preliminarmente, resulta oportuno atender aquel alegato planteado por el señor Carhuatocto en el numeral (i) del párrafo anterior, referido a la presunta contravención al Principio de Verdad Material. Al respecto, cabe señalar que todo órgano instructor tiene la facultad de poder realizar aquellas actuaciones adicionales que considere convenientes para poder obtener mayores elementos de evaluación en un procedimiento; sin embargo, la ejecución de estas acciones viene a estar respaldada por la existencia de indicios que, a criterio del órgano funcional, puedan concurrir para justificar su realización.
37. De una lectura del pronunciamiento apelado, queda claro que, a criterio de la Comisión, no existieron suficientes elementos que, a nivel indiciario, puedan justificar una mayor actuación de investigación durante la primera instancia. Cabe precisar que, si bien dicha decisión tuvo incidencia en la labor instructiva del procedimiento; lo cierto es que ello se configura como parte una postura propia de la Comisión, cuestión que no puede afectar la validez de su resolución final, toda vez que no se advierte una omisión o falta de diligencia, sino que la decisión de la primera instancia obedeció a un criterio de fondo ante la presunta insuficiencia de elementos indiciarios. Por tanto, correspondía desestimar este alegato, al no evidenciarse una contravención al Principio de Verdad Material.
38. Una vez esclarecido este punto, y a propósito de los argumentos de apelación planteados por el señor Carhuatocto (ver acápites ii a v del párrafo 4 de la presente resolución), corresponde efectuar un análisis de fondo respecto de la responsabilidad de Coesti, por la conducta imputada en el presente procedimiento.
39. Sobre el particular, tal como consta en la Hoja de Reclamación 0024 del 7 de noviembre de 2017<sup>13</sup>, el señor Carhuatocto dejó constancia que, al momento de acercarse con su vehículo al establecimiento "Primax" para el suministro de combustible, la colaboradora encargada colocó indebidamente la manguera provocando una fuga de gas, exponiéndolo – junto con sus acompañantes – a un grave riesgo a su vida.
40. Pese a que Coesti señaló que lo descrito por el señor Carhuatocto no se encontraba debidamente demostrado, debe tomarse en cuenta que, la propia particularidad de los hechos, hacen que la capacidad probatoria del denunciante se vea mermada por la inmediatez y gravedad de la ocurrencia; siendo por ello razonable que, ante situaciones como las descritas, pueda

<sup>13</sup> Ver foja 8 del expediente.  
M-SPC-13/1B

12/22



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPÍ

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

RESOLUCIÓN 0853-2019/SPC-INDECOPÍ

EXPEDIENTE 0241-2018/CC2

000185



estar el proveedor en mejor posibilidad de poder acreditar y desestimar lo afirmado en base a un sustento probatorio de carácter objetivo.

41. A mayor abundamiento, resulta complejo para un consumidor poder demostrar el instante en el cual pueda existir una manipulación incorrecta en el suministro de gas, más aún cuando ante la potencial configuración de una situación similar, las acciones inmediatas adoptadas por las personas están orientadas a protegerse de un eventual peligro. Dicho esto, aun cuando este Colegiado concuerda con la aplicación del Principio de Licitud en el marco de los procedimientos administrativos, lo cierto es que la aplicación de dicho concepto, como cualquier tipo de principio legal, puede encontrar excepcionalmente sus límites ante situaciones como las descritas en el presente caso.
42. Al respecto Coesti sostuvo que, de haber sido cierta la versión expuesta por el denunciante, ante una fuga de gas de gran magnitud, otros clientes o testigos debieron haber advertido dicha circunstancia, y, por ende, llamar a las autoridades para alertar sobre la situación; sin embargo, nada de ello ocurrió. Sobre dicho punto, esta Sala coincide en el sentido que, puedan existir indicios adicionales que generen mayor verosimilitud sobre lo ocurrido el 7 de noviembre de 2017; no obstante, ello no excluye el hecho de que el proveedor esté en mejor posibilidad de demostrar lo contrario, más aún cuando el consumidor interpuso un reclamo en la misma fecha.
43. En efecto, a criterio de este Colegiado, el proveedor tiene diferentes mecanismos para poder desestimar la versión expuesta por el denunciante, siendo uno de ellos, y, a la vez el más inmediato, dejar constancia de que lo descrito por el consumidor en un reclamo no se ajusta a la realidad. Tal como se expuso en líneas anteriores, el 7 de noviembre de 2017, el señor Carhuatocto interpuso un reclamo manifestando su versión expuesta en esta denuncia; sin embargo, no se aprecia que, en ese momento, el(los) trabajador(es) haya(n) dejado constancia de la falsedad de dicha manifestación.
44. Aunado a ello, tal como se analizó durante la primera instancia, Coesti reconoció no haber atendido con posterioridad el reclamo, cuestión que debilita aún más su defensa, sobre todo si se toma en cuenta que el proveedor tuvo a su alcance otros mecanismos para poder sustentar la veracidad de su versión.
45. En este punto, hay que mencionar que, Coesti no desmintió haber contado con cámaras de vigilancia ubicadas en el lugar de los hechos; no obstante, dicho proveedor alegó que el material audiovisual era eliminado a los veinte (20) días de su registro. Al respecto, esta Sala coincide con lo manifestado

M-SPC-13/1B

13/22

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

Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348

E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.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 0853-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0241-2018/0070



por el denunciante en el sentido que, al tener conocimiento el proveedor respecto del reclamo – libro de reclamaciones del establecimiento –, Coesti pudo haber efectuado una excepción de su política de registro de videos con la finalidad de poder demostrar la licitud de su conducta el día 7 de noviembre de 2017.

46. Por otro lado, Coesti señaló que contaba con un Plan de Contingencia para la Estación de Servicios, en cuyo contenido se establecían los métodos de protección y acciones de respuesta con los que contaba el establecimiento en caso de cualquier eventualidad. Sobre este punto, de una revisión del referido documento<sup>14</sup>, puede advertirse que el mismo fue emitido el 3 de abril de 2018, esto es, en una fecha posterior a la ocurrencia materia de análisis, por lo que dicho medio probatorio no genera convicción respecto a la potencial actuación que pudo haberse realizado Coesti ante lo manifestado por el señor Carhuatocto.
47. Asimismo, respecto de los certificados de capacitación de los trabajadores del establecimiento<sup>15</sup>, esta Sala considera que, si bien ello demuestra un nivel de conocimiento y preparación respecto de sus labores; lo cierto es que dicho tipo de documentos no se configuran como elementos que puedan eliminar o excluir por completo la posibilidad de que haya existido una falta de diligencia o error al momento de ejecutar la prestación de un servicio.
48. Cabe precisar que no es estimable aquel argumento dirigido a señalar que, en tanto el señor Carhuatocto solicitó una compensación económica en su hoja de reclamación, ello permitía denotar su real motivación para iniciar el presente procedimiento. Sin perjuicio de que el hecho alegado por Coesti no incide respecto del análisis de responsabilidad administrativa en este expediente, cabe precisar que no existen elementos suficientes para poder sostener que se haya configurado un abuso de derecho por parte del denunciante, más aún cuando: (i) dentro de las limitaciones probatorias, el señor Carhuatocto aportó ciertos elementos de prueba que permiten denotar un rasgo de veracidad respecto de su versión; y, (ii) al momento de presentar su denuncia no solicitó el pago de una indemnización o compensación económica.
49. Resulta necesario recalcar que, en procedimientos por infracción a las normas de protección al consumidor, es posible admitir indicios y otros sucedáneos de los medios probatorios para acreditar las conductas denunciadas. En efecto, los indicios resultan ser una herramienta particularmente importante, puesto que, en ciertas circunstancias, los

<sup>14</sup> Ver fojas 47 a 67 del expediente confidencial.

<sup>15</sup> Ver fojas 68 a 71 del expediente confidencial.  
M-SPC-13/1B

14/22



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOP

000187  
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0853-2019/SPC-INDECOP

EXPEDIENTE 0241-2018/CC2



proveedores pueden tener una mejor posibilidad de aportar mayores medios probatorios que el consumidor, originándose eventualmente una dificultad en la atribución de responsabilidades por los hechos denunciados, debido a la falta de pruebas directas para acreditar las alegaciones efectuadas por las partes.

50. En este orden de ideas, la comprobación de la existencia de infracciones a las normas de protección al consumidor puede producirse sobre la base de pruebas circunstanciales e indicios contingentes, que deben ser apreciados en conjunto por el órgano resolutor para poder extraer presunciones que lo lleven a formar una convicción respecto de los hechos investigados.
51. Así, cabe indicar que, si bien las declaraciones efectuadas por el denunciante por sí mismas no acreditan la conducta infractora denunciada, la valoración conjunta de la conducta de las partes del procedimiento, permite en este caso concluir que los hechos denunciados ocurrieron según lo indicado por el señor Carhuatocto.
52. Cabe reiterar que, Coesti se encontraba en mejor posición de acreditar la forma en que se brindó el servicio de suministro de combustible el 7 de noviembre de 2017, pudiendo optar por negar oportunamente la versión expuesta por el denunciante (en el libro de reclamaciones), o, de ser el caso, registrar y guardar aquellas imágenes que hubieran permitido dilucidar la verosimilitud de sus argumentos de defensa. Tal como se indicó en el párrafo 41 de este pronunciamiento, la aplicación del Principio de Licitud se ve limitado ante casos como el analizado, valorándose aquellas circunstancias particulares en las cuales el consumidor puede verse imposibilitado de poder acreditar fehacientemente el hecho denunciado.
53. En este punto, debe señalarse que, en tanto, esta Sala no valoró los testimonios ofrecidos por el señor Carhuatocto para determinar la responsabilidad administrativa de Coesti (medios audiovisuales que contenían los testimonios de su padre y el señor Orellana), carece de objeto pronunciarse respecto de la tacha formulada por el proveedor denunciado.
54. Cabe precisar que, si bien la Secretaría Técnica de la Comisión imputó y la Comisión se pronunció sobre la conducta analizada, también por una presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, esta Sala considera que la conducta analizada se encuentra referida a un tipo infractor particular, contenido en el artículo 25° del Código, el cual, de un modo especial, guarda como finalidad de que los productos y/o servicios no generen riesgo injustificado a los consumidores.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPÍ

000188

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

RESOLUCIÓN 0853-2019/SPC-INDECOPÍ

EXPEDIENTE 0241-2018/CC2



55. En efecto, la Sala reconoce que durante la labor de instrucción pueden considerarse distintos tipos infractores; sin embargo, al momento de hallar responsabilidad y sancionar a un proveedor, debe aplicarse el Principio de Especialidad, por el cual la autoridad administrativa debe escoger el tipo jurídico específico que corresponda al caso concreto.
56. En atención a ello, siendo que el artículo 25° resulta ser excluyente por la especialidad de su aplicación, el órgano funcional al momento de resolver el procedimiento debió optar por analizar la responsabilidad del administrado en base a éste tipo jurídico.
57. En virtud de lo expuesto, corresponde revocar la resolución apelada que declaró infundada la denuncia interpuesta contra Coesti, por presunta infracción de los artículos 18°, 19° y 25° del Código; y, en consecuencia, se declara fundada la misma, por infracción del artículo 25° del Código, al haber quedado acreditado que, el 7 de noviembre de 2017, puso en un riesgo injustificado la integridad del denunciante al efectuar un inadecuado servicio de suministro de combustible.

#### Sobre la graduación de la sanción

58. El artículo 110° del Código establece que el Indecopi puede sancionar las infracciones administrativas a que se refiere el artículo 108° con amonestación y multas de hasta cuatrocientos cincuenta (450) UIT, las cuales son calificadas en leves, graves y muy graves<sup>16</sup>.
59. El artículo 112° del Código establece que para determinar la sanción aplicable al infractor, se debe atender al beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción, la probabilidad de su detección, el daño resultante de la infracción, los efectos que esta pueda haber ocasionado en el mercado, la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores y otros criterios que dependiendo del caso particular, considere adecuado adoptar la Comisión<sup>17</sup>.

<sup>16</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 110°.- Sanciones administrativas.

El órgano resolutorio puede sancionar las infracciones administrativas a que se refiere al artículo 108 con amonestación y multas de hasta cuatrocientos cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), las cuales son calificadas de la siguiente manera: (...)

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:

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



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOP

000189

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

RESOLUCIÓN 0853-2019/SPC-INDECOP

EXPEDIENTE 0241-2018/CO2



60. Las sanciones de tipo administrativo tienen por principal objeto disuadir o desincentivar la realización de infracciones por parte de los administrados. En ese sentido, la finalidad de las mismas es, en último extremo, adecuar las conductas al cumplimiento de determinadas normas. Por ello, a efectos de graduar la sanción a imponer, el TUO de la LPAG contempla los Principios de Razonabilidad<sup>18</sup> y Proporcionalidad en el ejercicio de la potestad sancionadora administrativa.

61. En virtud del primero, la autoridad administrativa debe asegurar que la magnitud de las sanciones administrativas sea mayor a las eventuales ventajas que obtenga el infractor, ello con la finalidad de desincentivar la realización de las conductas infractoras. Por su parte, el Principio de Proporcionalidad, busca que los medios empleados por el juzgador sean los más idóneos a efectos de desincentivar la conducta en tutela de determinado interés público, pero que a su vez signifique la menor afectación posible de los derechos de los imputados.

62. En el presente pronunciamiento, esta Sala declaró fundada la denuncia interpuesta contra Coesti, por infracción del artículo 25° del Código. Al respecto, corresponde imponer una sanción a dicho proveedor, en atención a los siguientes criterios de graduación:

- El beneficio ilícito es el ahorro obtenido por la denunciada al no haber implementado un sistema de evaluación a sus trabajadores respecto de las capacitaciones brindadas por el adecuado suministro de combustible;
- se generó un daño al consumidor, toda vez que, aun cuando no se configuró la afectación a la integridad del consumidor en este caso, ello no enerva el hecho de que se le haya puesto en riesgo injustificado, lo

6. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, se considere adecuado adoptar.

<sup>18</sup> TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobado por el DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 246°.- 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:

- a) El beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción;
- b) La probabilidad de detección de la infracción;
- c) La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido;
- d) El perjuicio económico causado;
- e) 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;
- f) Las circunstancias de la comisión de la infracción; y
- g) La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.





cual generó una situación de temor y zozobra ante una circunstancia de real peligro; y,

- se produjo una afectación en las legítimas expectativas del denunciante, al verificar que no existió una adecuada manipulación de la manguera que suministraba combustible al vehículo, lo cual genera desconfianza respecto de la ejecución de este tipo de servicios en el mercado.

63. Dicho lo anterior, y atendiendo al Principio de Razonabilidad, Proporcionalidad y Predictibilidad<sup>19</sup>, corresponde sancionar a Coesti con una multa de 3 UIT, por la infracción del artículo 25° del Código.

### Sobre las medidas correctivas

64. El artículo 114° del Código establece la facultad que tiene la Comisión para ordenar a los proveedores la imposición de medidas correctivas reparadoras y complementarias a favor de los consumidores<sup>20</sup>.

65. La finalidad de las medidas correctivas reparadoras, establecidas en el artículo 115° del Código, es resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa, mientras que las complementarias, señaladas en el artículo 116° del Código, tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que, en el futuro, esta se produzca nuevamente<sup>21</sup>.

66. Sobre el particular, teniendo en consideración que se ha acreditado la comisión de la infracción del artículo 25° del Código, referido a la puesta a

<sup>19</sup> Ver Resolución 0246-2018/SPC-INDECOPI del 7 de febrero de 2018.

<sup>20</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 114°.- Medidas correctivas. Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias. Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento. Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse de oficio o a pedido de parte.

<sup>21</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras.

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

115.2 (...) Cuando los órganos competentes del Indecopi se pronuncian respecto de una medida correctiva reparadora, aplican el principio de congruencia procesal.

Artículo 116°.- Medidas correctivas complementarias. Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro y pueden ser, entre otras, las siguientes:

- a. Que el proveedor cumpla con atender la solicitud de información requerida por el consumidor, siempre que dicho requerimiento guarde relación con el producto adquirido o servicio contratado.
  - b. Declarar inexigibles las cláusulas que han sido identificadas como abusivas en el procedimiento.
  - c. El decomiso y destrucción de la mercadería, envases, envolturas o etiquetas.
- (...).



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

000191

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

RESOLUCIÓN 0853-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0241-2018/CB



disposición del consumidor de un servicio que conlleva un riesgo injustificado o no advertido para la salud o seguridad, corresponde a este Colegiado el dictado de una medida correctiva.

- 67. En tal sentido, esta Sala considera que corresponde ordenar a Coesti que, en el plazo de treinta (30) días hábiles contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con implementar un programa de capacitación calificada a sus trabajadores que atienden en las estaciones de servicio, con la finalidad de poder trasladar conocimientos suficientes que permitan ejecutar el servicio de suministro de combustible de manera óptima.
- 68. Por último, se informa a la denunciada 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 Código. De otro lado, se informa al señor Carhuatocto que -en caso se produzca el incumplimiento del mandato- deberá comunicarlo a la Comisión, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva conforme a lo establecido en el numeral 4.11 de la Directiva 006-2017/DIR-COD-INDECOPI<sup>22</sup>.

Sobre el pago de los costos del procedimiento

- 69. De conformidad con lo establecido por el artículo 7° del Decreto Legislativo 807, Ley Sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, la Comisión y la Sala pueden ordenar al infractor que asuma el pago de las costas y costos del procedimiento en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi<sup>23</sup>.

<sup>22</sup> 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.  
 En caso se produzca el incumplimiento del mandato, el beneficiado deberá comunicarlo al órgano resolutorio de primera instancia, el cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva conforme a lo establecido en el numeral 4.11 de la presente Directiva.

Handwritten signature and number 23

DECRETO LEGISLATIVO 807. LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI.  
 Artículo 7°.- En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la comisión o dirección competente, además de imponer la sanción que corresponda, puede ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi. En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier comisión o dirección del Indecopi puede aplicar las multas de acuerdo a los criterios previstos en el artículo 118° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Quien a sabiendas de la falsedad de la imputación o de la ausencia de motivo razonable denuncie a alguna persona natural o jurídica, atribuyéndole una infracción sancionable por cualquier órgano funcional del Indecopi, será sancionado

M-SPC-13/1B

19/22

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

Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348

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



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPÍ

000192

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

RESOLUCIÓN 0853-2019/SPC-INDECOPÍ

EXPEDIENTE 0241-2018/CC2



- 70. El reembolso de los costos<sup>24</sup> en favor de la parte denunciante tiene por objeto devolverle los gastos que se vio obligada a realizar al acudir ante la Administración para denunciar un incumplimiento de la Ley.
- 71. Dado que, en la presente instancia, se ha verificado que Coesti infringió el artículo 25° del Código, y, en la medida que durante la primera instancia la Comisión ordenó a dicho proveedor al pago de las costas, únicamente corresponde señalar que, de considerarlo pertinente, el denunciante podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costos.

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

- 72. De acuerdo a lo establecido en el artículo 119° del Código<sup>25</sup>, los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución, en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.
- 73. Por tanto, en la medida que esta Sala ha declarado la responsabilidad administrativa de Coesti por infracción del artículo 25° del Código; corresponde ordenar su inscripción en el RIS.

**RESUELVE:**

**PRIMERO:** Revocar la Resolución 1869-2018/CC2 del 14 de agosto de 2018, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor Iván Carhuatocto Luna contra Coesti S.A., por presunta infracción de los artículos 18°, 19° y 25° del Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, en

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

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

**LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 119°.- Registro de infracciones y sanciones.**

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



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

000193

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

RESOLUCIÓN 0853-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0241-2018/CC2



consecuencia, se declara fundada la misma, por infracción del artículo 25° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber quedado acreditado que, el 7 de noviembre de 2017, el proveedor puso en un riesgo injustificado la integridad del denunciante al efectuar un inadecuado servicio de suministro de combustible.

**SEGUNDO:** Sancionar a Coesti S.A. con una multa de 3 UIT, por infracción del artículo 25° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**TERCERO:** Requerir a Coesti S.A. el cumplimiento espontáneo de pago de la multa impuesta en la presente resolución, 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<sup>26</sup>, precisándose además, que los actuados serán remitidos a la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

**CUARTO:** Ordenar a Coesti S.A., en calidad de medida correctiva, que en un plazo de treinta (30) días hábiles contado a partir del día hábil siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con implementar un programa de capacitación calificada a sus trabajadores que atienden en las estaciones de servicio con la finalidad de poder trasladar conocimientos suficientes que permitan ejecutar el servicio de suministro de combustible de manera óptima.

Asimismo, se informa a Coesti S.A. que deberá presentar a la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 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 Código de Protección y Defensa del Consumidor. De otro lado, se informa al denunciante que -en caso se produzca el incumplimiento del mandato- deberá comunicarlo a la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva conforme a lo establecido en el numeral 4.11 de la Directiva 006-2017/DIR-COD-INDECOPI.

**QUINTO:** Condenar a Coesti S.A. al pago de los costos del procedimiento.

<sup>26</sup> TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobado por el DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 205°.- Ejecución forzosa. Para proceder a la ejecución forzosa de actos administrativos a través de sus propios órganos competentes, o de la Policía Nacional del Perú, la autoridad cumple las siguientes exigencias:  
(...)

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



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

080194  
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0853-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0241-2018/CC2



**SEXTO:** Ordenar la inscripción de Coesti S.A. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

*Con la intervención de los señores vocales Javier Eduardo Raymundo Villa García Vargas, Juan Alejandro Espinoza Espinoza, Jessica Gladys Valdivia Amayo y Alberto Villanueva Eslava.*

**JAVIER EDUARDO RAYMUNDO VILLA GARCÍA VARGAS**  
Presidente