



FACULTAD DE DERECHO

**INFORME JURÍDICO DE EXPEDIENTE
ADMINISTRATIVO N° 529-2017/PS3**

**PRESENTADO POR
FABRICIO ISRAEL AZABACHE REVILLA**

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

**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/>



Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título de Abogado

Informe Jurídico sobre Expediente N° 529-2017/PS3

Materia : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Entidad : INDECOPI

Denunciante : LUIS HERNÁNDEZ HUARANGA

Denunciado : SUPERMERCADOS PERUANOS S.A

Bachiller : FABRICIO ISRAEL AZABACHE
REVILLA

Código : 2013134473

LIMA – PERÚ

2020

El presente Informe Jurídico se analiza un expediente administrativo sancionador materializado por una denuncia de parte de Luis Hernández Huaranga contra Supermercados Peruanos SA, en mérito de por presunta infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor del 2010 (obligación de los proveedores), debido a que Supermercados Peruanos no habría cumplido con hacer efectivo el bono de descuento otorgado al señor Luis Alberto Hernández Huaranga. Asimismo, Supermercados Peruanos SA contradice en los argumentos de la denuncia. Sin embargo, la primera instancia, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3 emitió la Resolución Final, que declara FUNDADA la denuncia interpuesta y sanciona a Supermercados Peruanos S.A con una multa de 0.50 UIT y ordenó como medida correctiva le permita al denunciante la utilización del bono sin más restricciones que las señaladas en la información; asimismo, requirió al sancionado el cumplimiento espontaneo del pago de la multa y el pago de las costas y costos del procedimiento. Al no estar de acuerdo Supermercados Peruanos SA interpone recurso de apelación y es resuelto por la segunda instancia, la Comisión de Protección al Consumidor emite Resolución Final resolvió REVOCAR la Resolución Final de primera instancia y reformándola declara el archivo del procedimiento en tanto se ha determinado que el bono de S/.200.00 soles solo resultaba aplicable para la adquisición de productos que no estuvieran afectos a descuentos. Finalmente, al no existir medio impugnatorio que resuelva sobre el fondo del asunto, con la emisión de la resolución de la segunda instancia queda agotada la vía administrativa.

INDICE

I. RELACIÓN DE LOS HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR LAS PARTES EN EL PROCEDIMIENTO	3
1.1. Denuncia.....	3
1.2. Resolución y requerimientos de INDECOPI	4
1.3. Remedio de queja por defecto de la tramitación	5
1.4. Resolución del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3.....	6
1.5. Contestación de la denuncia	7
1.6. Resolución Final del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3.....	7
1.7. Recurso de apelación	8
1.8. Resolución de la Comisión de Protección al Consumidor.....	8
II. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE	10
2.1 Determinar si existía una relación de consumo entre Luis Hernández Huaranga y Supermercados Peruanos S.A.	10
2.2 Determinar si se ha vulnerado el deber de idoneidad.....	10
2.3 Determinar si se ha realizado una interpretación correcta del término “promoción de ventas”	11
III.POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS Y LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS	12
3.1. Respecto a la resolución emitida por las instancias administrativas... ..	12
3.2. Respecto a los problemas jurídicos identificados	13
IV. CONCLUSIONES.....	23
V. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	24
VI. ANEXOS.....	25

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

1.1. Denuncia de parte

Con fecha 28 de marzo del 2017 Luis Alberto Hernández Huaranga interpone una denuncia contra Supermercados Peruanos S.A ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor, en donde solicita se le imponga una severa multa, el cierre temporal del establecimiento y se ordene la recuperación del valor del bono ofrecido por un monto varias veces superior, en base a los siguientes fundamentos:

- Con fecha 01 de enero de 2017 el denunciante recibió una comunicación a su correo personal por parte de la empresa Vivanda (establecimiento de los Supermercados Peruanos S.A.), en donde le indicaron que si consumía un mínimo de S/1,190.00 soles hasta el 31 de enero de 2017 se haría acreedor a una devolución por la suma de S/200.00 soles (a través de un cupón).
- En tal sentido, el día 09 de febrero del mismo mes la empresa le informa que había logrado el consumo mínimo y había hecho acreedor del cupón. El cual podría recogerlo cuando realice cualquier compra en la empresa y solicite la entrega de su cupón, poniendo a la vista de su DNI, la cual fue recogido y le otorgan un plazo máximo de ejecutar el bono hasta el día 05 de marzo de 2020.
- En ese sentido, el día 04 de marzo del mismo mes, concurrió a Vivanda a efectos de realizar una compra, la cual llegó a la suma total de S/287.00 soles. Para lo cual, el denunciante quiso pagar con el cupón de S/200.00 soles y la diferencia de S/87.00 soles realizarlo con otro medio de pago. Sin embargo, al momento de realizar el pago, la cajera de la empresa le manifestó que la suma por pagar ascendería a S/127.00 soles debido a que determinados productos de la compra estaban sujetos a descuentos y estos no podrían ser pagados con el cupón.
- Tanto la supervisora de cajas, Jefe de tienda y Jefe de turno, manifestaron que el cupón no cubría precios cuando los productos presentaran descuentos. Asimismo, solicitó que esta justificación se le presente por escrito, en donde se negaron a realizar la entrega de esta información. Por lo que solicitó el libro de reclamaciones para posteriormente proceder ante INDECOPI.

- Finalmente, con fecha 05 de marzo una asesora de la empresa se comunicó vía telefónica para ratificarse sobre la decisión institucional y que posteriormente el día 6 de marzo se dirigió una comunicación a su domicilio insistiendo en los argumentos sobre la negativa de ejecutar todo el bono.

Medios probatorios:

- Copia de email de fecha 01 de enero del 2017.
- Copia de email de fecha 9 de febrero del 2017.
- Copia del cupón de S/200.00 soles.
- Copia de hoja de reclamación N° 000226-2017.
- Copia de encarte Vivanda.
- Copia del encarte de producto inexistente en anaqueles.
- Copia de email de fecha 5 de marzo del 2017.
- Copia de carta de fecha 6 de marzo del 2017 enviada al domicilio.

1.2. Resolución y requerimientos de INDECOPI

Con fecha 18 de mayo del 2017 INDECOPI notifica mediante oficio a la empresa denunciada, en donde pone en conocimiento la presentación de la denuncia de Luis Hernández Huaranga y solicita que en un plazo de 7 días hábiles acredite mediante documento de fecha cierta la existencia de un acuerdo conciliatorio con la parte denunciante.

Además, requirió al denunciante que ingrese un escrito con el nombre o razón social del proveedor. que exprese de forma concreta su pedido, a partir de fundamentos claros y precisos y adjunte medios probatorios documentales que acrediten sus afirmaciones, por el término de 02 días hábiles. En ese sentido, se le requirió lo siguiente: copia legible de los términos y condiciones del cupón, asimismo, respecto a lo señalado “anuncian descuentos de productos que no están disponibles en tienda” indicar si denuncia alguna infracción y presentar copia de la documentación requerida a efectos de correr traslado al proveedor.

La notificación de los requerimientos se le hace efectivo al denunciante el día 6 de junio del 2017. Después de dos fechas como parte de la notificación: el primero, el día 26 de abril del 2017 en donde el notificador consignó que no se encontraba nadie; y, el segundo el día 6 de junio donde se consignó que la persona que se encontró en el domicilio se negó a identificarse y a firmar.

1.3. Remedio de queja por defecto de la tramitación

1.3.1. Queja formulada por el denunciante

Al no obtener respuesta del Órgano Resolutor el denunciante Luis Hernández Huaranga con fecha 31 de mayo de 2017 formula remedio de queja por defecto de la tramitación en base a los siguientes fundamentos:

- La denuncia se interpuso desde un mes pasado, desde que le llegaría una notificación a su domicilio, y que al momento de hacer seguimiento le informaron que en fecha 30 de mayo de 2007 el *courier* tenía problemas para notificar a la entidad.
- Por otro lado, señaló que no era necesario subsanar su denuncia, pues había presentado la denuncia con todas las formalidades exigidas por INDECOPI. Ese pronunciamiento adverso, el pedido de subsanación, acreditaba la existente colusión con la empresa denunciada en su perjuicio. Es por ello que solicita que se identifique y sancione a los responsables de esta negligencia y que se resuelva el caso que está en espera desde marzo.

1.3.2. Respuesta a requerimiento de INDECOPI

Con fecha 08 de junio del 2017, Luis Hernández Huaranga presentó sus descargos por escrito, en donde rechaza lo requerido por INDECOPI en base a los siguientes fundamentos:

- El día 8 de junio de 2017 por conducto notarial le solicitaron información adicional, información que ya había sido suministrada al momento de formular la denuncia ante INDECOPI. Así mismo expresó que cumplió con todas las formalidades exigidas por INDECOPI en cuanto a las pruebas solicitadas y el número de copias.
- Señaló que presentó una queja transcurridos dos meses luego de la presentación de la denuncia, y que resulta de gran sorpresa que por vía notarial soliciten dichos requerimientos en un plazo de 2 días bajo apercibimiento de declarar inadmisibles la denuncia, hecho que vulnera sus derechos.
- Manifestó que rechaza los términos del requerimiento, solicita dar solución inmediata a la denuncia y no volver a solicitar documentos que obran en el expediente.

1.3.3. Resolución del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3 respecto a la queja formulada

Con fecha 13 de junio el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3 emite resolución final sobre la queja formulada la cual resuelve que carece de objeto pronunciarse sobre el fondo porque el caso deviene en sustracción de la materia por la subsanación del defecto: por falta de tramitación de la denuncia y de notificación del requerimiento.

En base a que existió el requerimiento de fecha 28 de abril del 2017 y que con la emisión del referido acto administrativo la OPS subsanó la falta de tramitación de la denuncia y que de la revisión del expediente se observó que el 8 de junio el denunciante comunicó que en dicha fecha recibió el requerimiento N° 1, en consecuencia, se subsanó el defecto cuestionado.

1.4. Resolución del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3

Con fecha 15 de junio del 2017, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3 emite resolución N° 1 en la que declara iniciar el procedimiento administrativo sancionador contra la empresa Supermercados Peruanos S.A por presunta infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor del 2010 (obligación de los proveedores), debido a que Supermercados Peruanos no habría cumplido con hacer efectivo el bono de descuento otorgado al señor Luis Alberto Hernández Huaranga cuando este lo solicitó el día 4 de marzo de 2017, ya que le indicó que dicho beneficio solo resultaba aplicable a la adquisición de productos que no estuvieran afectos a descuentos, información que no encuentra dentro de las condiciones de uso.

Asimismo, tener por presentado los medios probatorios, así como se da traslado a la empresa denunciada a fin de que cumpla con presentar los descargos correspondientes en un término de 5 días hábiles luego de notificada la resolución.

1.5. Contestación de la denuncia

Con fecha 06 de julio del 2017 Supermercados Peruanos S.A presenta los descargos en donde señala que no existe la infracción y solicita que la misma sea declarada infundada en todos sus extremos en base a los siguientes fundamentos:

- No existe relación de consumo debido a que el denunciante cuando intentó realizar compras el día 4 de marzo en la tienda mencionada, al momento de advertir las condiciones de la ejecución del cupón decidió no efectuar la compra.
- El cupón descrito de S/200.00 soles si indicaba expresamente que no es acumulable con otras promociones y en ese sentido las condiciones señaladas constituían garantía explícita de concordancia con lo señalado en el artículo 20° del Código Protección al Consumidor del 2010.
- No existe prueba material alguna que acredite infracción a los artículos del Código de Protección y Defensa al Consumidor del 2010 y que queda acreditado que se brindó una adecuada atención al denunciante no infringiendo norma alguna.

1.6. Resolución Final del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3

Con fecha 15 de agosto del 2017, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3 emite Resolución Final sobre la denuncia presentada, la cual sanciona a Supermercados Peruanos S.A con una multa de 0.50 UIT y ordenó como medida correctiva le permita al denunciante la utilización del bono sin más restricciones que las señaladas en la información; asimismo, requirió al sancionado el cumplimiento espontaneo del pago de la multa y el pago de las costas y costos del procedimiento.

Esta decisión se sustentó en base a los siguientes fundamentos:

- Con la actuación de los medios probatorios se acreditaron que el denunciante habría recibido un bono de descuento por parte de Vivanda en tanto acumuló un mínimo de consumos, en ese sentido el denunciante sí califica como un consumidor en relación con la empresa denunciada.
- Los términos y condiciones del cupón señalaban que su ejecución no era acumulable con otras promociones, sin embargo, no especificó que otras promociones eran excluyentes, lo cual corresponde remitirse al significado del término “promoción comercial” consignado en el Decreto Supremo N° 010-2016-IN, siendo que a falta de exclusión expresa por parte de Vivanda el bono del denunciante si pudiera ser aplicado a rebajas y ofertas de más de un producto.

- No se verificó y acreditó que el denunciado haya accedido a la solicitud del denunciante o que se haya producido un supuesto de exclusión que motive la denegatoria de hacer efectivo el bono, debido a que se comprobó que el denunciante solicitó que se aplique el bono, en ese caso a Vivanda le correspondía acreditar la negativa de aplicación del bono en razón del cumplimiento de las normas.

1.7. Recurso de apelación

Con fecha 01 de septiembre del 2017, Supermercados Peruanos S.A interpone recurso de apelación contra la Resolución Final, que lo declara responsable por la infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor del 2010, cuya pretensión (por el contenido de sus afirmaciones) solicita que se revoque y declarada infundada en base a los siguientes fundamentos:

- El personal de la tienda le comunicó al denunciante que el cupón tenía unas condiciones específicas para su ejecución, de manera que no era acumulable con otras promociones, lo cual se encuentra indicado de forma expresa en los términos y condiciones.
- El artículo 21 del Decreto Legislativo 1044, Ley de represión de la competencia desleal publicado el 26 de junio de 2008, exige que se efectúe un análisis integral de todo el contenido del anuncio y en el caso de las campañas, estas deberán ser analizadas en su conjunto, conforme a las particularidades de los anuncios que lo conforman.
- No existe prueba material que acredite la responsabilidad de la empresa y que se brindó una adecuada atención al denunciante precisándole la existencia de los términos y condiciones que el cupón ostentaba, no infringiendo alguna norma.

1.8. Resolución de la Comisión de Protección al Consumidor

Con fecha 18 de enero del 2018, la Comisión de Protección al Consumidor emite Resolución Final sobre el recurso de apelación interpuesto por Supermercados Peruanos S.A., la cual resolvió revocar la Resolución Final de primera instancia y reformándola declarar el archivo del procedimiento en tanto se ha determinado que el bono de S/.200.00 soles solo resultaba aplicable para la adquisición de productos que no estuvieran afectos a descuentos; en consecuencia, dispuso dejar sin efecto la multa impuesta.

Esta decisión se sustenta en los siguientes fundamentos:

- La resolución de primera instancia tomó en consideración el concepto de “promoción comercial” desarrollado por el reglamento de promociones comerciales que correspondía a la Oficina Nacional de Gobierno Interior, cuyas competencias fueron modificadas, tales como autorizar, supervisar, controlar y fiscalizar las promociones comerciales del numeral 5 del artículo 6 del Decreto Legislativo 1140, Decreto Legislativo que crea la Oficina Nacional de Gobierno Interior publicada el 10 de diciembre de 2010, a raíz de lo dispuesto por la primera disposición complementaria del Decreto Legislativo 1246, que aprueba diversas medidas de simplificación administrativa publicada el 10 de diciembre de 2016, por lo que para el presente caso la definición dada por el reglamento no le resulta aplicable, siendo por el contrario aplicable el numeral h) del artículo 59 de la Ley de Competencia Desleal para la definición de “promoción de ventas”.

- El artículo en mención, incluye la definición de “promoción de ventas” la reducción de precios, siendo aplicable al caso y por lo tanto en base a los términos y condiciones del cupón, no resultaba se acumulable con otras promociones, es decir productos con reducción o descuentos, correspondiendo revocar la resolución de primera instancia.

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

En base a la revisión y análisis del expediente se identificaron puntos relevantes en los cuales reside la controversia de los hechos, dichos puntos han sido cuestionados tanto por las partes del procedimiento como por las instancias de la Administración. La revisión de estos puntos, constituye la revisión de los principales problemas jurídicos del expediente, en ese sentido, se han podido identificar los siguientes problemas:

2.1 Determinar si existía una relación de consumo entre Luis Hernández Huaranga y Supermercados Peruanos S.A.

Resulta importante determinar si entre las partes del procedimiento, materia de controversia administrativa, existió una relación de consumo. Resulta conveniente tener presente este punto debido a que, si se determina la inexistencia de esta relación, la administración no podría imputarle una infracción a la empresa. Este hecho es cuestionado por la empresa denunciada en el siguiente argumento:

Supermercados Peruanos: “En este caso consideramos importante precisar que conforme a lo señalado por el propio denunciante el día 4 de marzo del presente año pretendió realizar compras en nuestra tienda comercial Vivanda Dos de Mayo, sin embargo, dicha compra no fue realizada, razón por la cual vuestro despacho debe tener en cuenta que no existió en estricto una relación de consumo”

Tal como se puede apreciar de lo manifestado por la empresa denunciada, afirma que, al no haber concretado la transacción de la compra de los productos y aplicación del bono, no se ha generado una relación de consumo estrictamente. En el entendido que resulto necesario que se haya concretado la venta. En este punto será analizado y determinado a través de la doctrina y a la verificación de los hechos formulados por las partes, con la finalidad de establecer si efectivamente resultaba necesario que se haya concretado la venta o si por el contrario por el simple de hecho de haber recibido un cupón por parte de la empresa, estos se vincularían a través de una relación de consumo.

2.2 Determinar si se ha vulnerado el deber de idoneidad

En materia de protección al consumidor, el deber de idoneidad juega un rol importante para toda empresa. Este garantiza la confiabilidad del servicio o producto que ofrece la empresa al consumidor. En ese sentido, resulta

imprescindible determinar si en el presente caso se ha generado una infracción al deber de idoneidad previsto en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor del 2010, hecho que es alegado por la parte denunciante al señalar que no le habría podido ejecutar el cupón de S/200.00 soles en productos con descuentos.

La determinación de esta infracción se efectuará a través del análisis de los hechos en los que se desarrollará si la empresa denunciada habría cumplido con brindar un servicio idóneo al denunciante.

2.3 Determinar si se ha realizado una interpretación correcta del término “promoción de ventas”

Este problema resulta importante en el procedimiento, porque el desarrollo del término “promoción de ventas” es indispensable para determinar la responsabilidad de la empresa denunciada. Se ha considerado importante la configuración de este problema jurídico debido a que, en ambas instancias, al momento de efectuar el desarrollo del concepto de este término han dirimido y generado una diferente resolución a la controversia.

En la primera instancia se desarrolló el concepto de “promoción de ventas” la cual excluye los productos con reducción de precio o rebajas; sin embargo, la segunda instancia incluyó la definición del término la reducción de precios y rebajas, lo cual cambió totalmente los argumentos de la primera instancia.

El desarrollo de este punto es importante en la atribución de la responsabilidad final, pues si bien el análisis efectuado por la primera instancia resultaría correcto la resolución final debería declararse responsable a la parte denunciada; y si en caso contrario, la interpretación efectuada por la segunda instancia resultaría correcta, entonces correspondería revocar la resolución de primera instancia y eximirse de responsabilidad la parte denunciada.

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

3.1. Respecto a la resolución emitida por las instancias administrativas

3.1.1. Resolución del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor

La primera instancia administrativa del presente procedimiento, decide encontrar responsable a Supermercados Peruanos S.A. – Vivanda por la denuncia presentada por el Luis Alberto Hernández Huaranga.

En el desarrollo del acto administrativo mencionado, OPS N° 3 procede al estudio de los principales aspectos relacionados al caso en concreto. Estableciendo conceptos como relación de consumo y deber de idoneidad (términos desarrollados más adelante), sustentos con los que encuentro conformidad.

Sin embargo, respecto al análisis efectuado al cupón de descuento S/200.00, la autoridad administrativa entiende que el término **no acumulable con otras promociones** no establecía cuales eran las exclusiones comprendidas. Es así que decide ampararse en el concepto de **Promoción Comercial** del Decreto Supremo 010-2016-IN, normativa que establece que “la disminución o rebaja del precio regular de productos o servicios” no se encontraban comprendidas en el término señalado.

Por lo tanto, al haber precisado las razones por, sobre la posición tomada por la OPS N° 3 no me encuentro de acuerdo con la parte resolutive. Debido a que por parte del denunciante se requería un mínimo de criterio de diligencia al momento de emplear el cupón de descuento. En atención que el proveedor ya había cumplido con establecer los términos y condiciones en cupón, los cuales advertían la existencia de restricciones respecto a su ejecución; es así que el denunciante de manera previa al consumo pudo consultar y conocer a que promociones en estricto se refería el anuncio.

3.1.2. Resolución de la Comisión de Protección al Consumidor

Respecto a la resolución emitida por la Comisión de Protección al Consumidor debo precisar que me encuentro de acuerdo con la decisión de haber revocado la resolución de primera instancia y en su defecto declarar el archivo de la denuncia presentada.

En concordancia con los párrafos anteriores, considero que por parte del consumidor debió existir un criterio mínimo de diligencia; sin embargo, la Comisión de protección al consumidor establece que el Reglamento citado por el órgano de primera instancia no resultaba aplicable al presente caso. Ello se debe a que las facultades a las que se refería el reglamento (Reglamento de Promociones Comerciales, Rifas con Fines Sociales y Colectas Publicas) fueron derogadas de la competencia de ONAGI. Entendiendo que el término **promoción comercial** no resultaba aplicable, y en su reemplazo debía emplearse el término “promoción de ventas” del Decreto Legislativo N° 1044, Ley de la Represión a la Competencia Desleal, debido que la publicidad de productos o servicios se encontraban bajo competencia del Indecopi.

Por lo tanto, el término “promoción de ventas” contemplaba los productos o servicios que estaban sujetos a rebaja de su precio regular, eximiendo de responsabilidad al proveedor por la infracción imputada.

3.2. Respecto a los problemas jurídicos identificados

3.2.1. Determinar si existía una relación de consumo entre Luis Hernández Huaranga y Supermercados Peruanos S.A.

En este punto, corresponde determinar si entre el denunciante y la empresa Supermercados Peruanos S.A existía una relación de consumo. En este extremo del procedimiento la empresa denunciada expresa que en sentido estricto que no se había generado una relación con el denunciante, toda vez que no se concretó la venta. En ese sentido en este acápite se analizará la relación de consumo entre las partes intervinientes.

En ese sentido, la relación de consumo se conceptualiza como el vínculo existente entre un proveedor y un consumidor, este vínculo es oneroso y a través del mismo el proveedor provee de servicios y productos al consumidor. Sobre este punto Thorne León (2010) señala que:

Así, la sociedad ofrece un espacio económico común a distintos agentes (consumidores y proveedores) para que estos confluyan con sus intereses, necesidades y aportes particulares, en torno al objetivo general de generar bienestar a través del intercambio. En este marco, se constituyen diversas relaciones entre los miembros de la sociedad, que generarán transacciones sobre bienes y servicios. (Pág. 62)

Lo descrito por el autor, constituye las relaciones de consumo que se crean diariamente entre distintos proveedores y consumidores, fundamentado en la necesidad del ser humano de adquirir bienes y servicios para la satisfacción de sus necesidades, sean básicas o secundarias.

En ese sentido se les otorga a estos agentes un espacio económico en donde podrá efectuar y constituir dichas relaciones. No obstante, si bien se hace mención de proveedor y consumidor como agentes en vinculación económica, solo se podrá hablar en dichos términos si existe una relación de consumo, tal como lo señala Cajarville Peluffo (2003):

"Consumidor" y "proveedor" son conceptos legales que se condicionan recíprocamente; sólo se es legalmente "consumidor" en relación con algún "proveedor", y a la inversa sólo cabe ser "proveedor" de algún "consumidor". Esta recíproca dependencia conceptual la destacan las definiciones legales al establecer en ambos casos que uno y otro lo son "en una relación de consumo". (Pág. 157)

Tal como lo menciona Cajarville, consumidor y proveedor son condicionantes recíprocas, pues solo se habla en dichos términos cuando existe una relación de consumo. Asimismo, el artículo IV del Código de Protección y Defensa del Consumidor del 2010 estipula que la relación de consumo se caracteriza por ser el consumidor quien adquiere un producto o contrata un servicio con un proveedor y se hace mención de una característica esencial: contraprestación económica. Se destaca que la contraprestación o retribución económica al proveedor por el producto dado o servicio ofrecido caracteriza las relaciones de consumo, no se puede hablar de una relación de esta naturaleza si no existe una contraprestación. El término consumo, refiere precisamente que el proveedor ofrece algo en favor de un pago, siendo el consumidor el destinatario final quien aprovechará dicho producto o servicio.

La protección al consumidor se efectúa precisamente sobre estas relaciones, es por ello que se estipulaba que, si en el presente caso no existiese una relación de consumo, el procedimiento debería desestimarse. Sobre este punto Sebastián Barocelli (2013) especifica que:

Por tal razón, las normas de derecho del consumidor irradian su contenido a todas las relaciones de consumo y por consiguiente a todo el ordenamiento jurídico que le resulten aplicables, de manera transversal. Por tanto, de configurarse una relación de consumo, resultara imperativo la aplicación de las normas del derecho al consumidor, con

independencia del tipo de vínculo de la forma en que se encuentre plasmada o demás circunstancias del caso. (Pág. 4)

En ese sentido se puede afirmar que las relaciones de consumo se constituyen como el eje central en el cual recae la protección al consumidor. Sin estas relaciones, no tiene sentido acudir a la administración en búsqueda de la tutela sobre derechos consignados en el Código de Protección al Consumidor del 2010. Sobre ello Cavero Safra (2016) también señala que:

Tenemos, entonces, que el consumidor protegido se encuentra normalmente comprendido en una relación de consumo, es decir, se trata de un adquirente de bienes o servicios a cambio de una prestación económica. Excepcionalmente, puede tratarse de un consumidor indirecto que no es el adquirente (y por ende no paga la contraprestación) pero sí es quien usa o disfruta del bien (por ejemplo, un regalo). Nótese que en el caso del consumidor indirecto no deja de ser esencial la relación de consumo. Simplemente ocurre que el destinatario final no es el adquirente (el que paga), sino alguien más. (Pág. 47)

La especificación hecha sobre la protección del consumidor en cuanto a la relación de consumo resulta acertada, toda vez que la protección a los consumidores se ha creado en un marco de relaciones constantes entre distintas personas, los cuales han adquirido la denominación de consumidor y proveedor. En lo citado también se especifica sobre el consumidor indirecto, el cual podemos afirmar ha establecido una relación de consumo indirecta, ya que si bien no es quien paga la contraprestación resulta ser el que usa el producto o disfruta del servicio y además en el consumidor indirecto no deja de ser esencial la relación de consumo.

En ese sentido, si no se ha configurado propiamente una relación de consumo, si la persona se ha encontrado expuesta directa o indirectamente, a una etapa previa, a su ejecución o posterior a ello, se califica a esta persona como consumidor y por lo tanto tiene una relación de consumo. Por ello, resulta indudable que la calidad de consumidor y a su vez de proveedor se concretiza a través de una relación jurídica entre ambos, la cual se denomina de consumo, pues no a cualquiera se le asigna la calidad de consumidor, resulta imprescindible dicha relación a través de la adquisición de un producto o servicio y una contraprestación económica.

En base a ello, corresponde determinar si en el presente caso, el denunciante tendría la calidad de consumidor y en base a ello determinar si existía una relación de consumo. De la revisión de los medios probatorios de ha verificado que el denunciante habría recibido un bono de descuento por S/200.00 soles, siendo las condiciones mínimas la acumulación de consumos en los establecimientos de la empresa denunciada.

Cabe señalar que este beneficio, según se verifica del expediente, solo es aplicable a clientes con tarjetas de Vivanda. En ese sentido, el cupón dado al denunciante tenía la finalidad de incentivar a un cliente a consumir en los establecimientos de la empresa. Ante ello cabe destacar que el denunciante resultaba ser un consumidor expuesto de forma indirecta, puesto que en etapa previa se vio afectado por la empresa. Este punto es considerado también por la primera instancia en su resolución, hecho que no fue cuestionado en segunda instancia. Por lo tanto, se determina que si existe una relación de consumo entre el denunciante y la empresa Supermercados Peruanos S.A.

3.2.2. Determinar si se ha vulnerado el deber de idoneidad

Habiendo determinado la existencia de una relación de consumo, corresponde determinar si la empresa denunciada habría vulnerado el deber de idoneidad y por lo tanto haber incurrido en responsabilidad administrativa. Sobre el deber de idoneidad Rodríguez García (2014) señala al respecto que:

La ahora Sala Especializada en Protección al Consumidor resolvió, en tal sentido, que: “[...] el deber de idoneidad se materializa en que los productos y servicios que el proveedor pone en circulación en el mercado respondan a las expectativas de un consumidor razonable”. Asimismo, se desarrolló que “el concepto que subyace a la protección de la idoneidad de los servicios consiste en garantizar la satisfacción de las expectativas del consumidor [...] sobre la base de esta expectativa, se presume que un producto es idóneo para los fines y usos previsibles para los cuales normalmente éstos se adquieren en el mercado. (Pág. 304)

Según lo manifestado por el autor, el deber de idoneidad implica que los productos y servicios ofrecidos por el proveedor hacía el consumidor, respondan a sus expectativas. En ese sentido, cabe afirmar que el Estado ha dado un marco de garantía para la protección de las expectativas del consumidor en relación al deber de idoneidad, generó en ello que el consumidor reciba lo que realmente se le ha ofertado. Siendo así, el deber

de idoneidad implica también que exista una correspondencia entre lo ofrecido por el proveedor y lo que realmente recibe el consumidor.

Entonces, el deber de idoneidad es sin duda una forma de garantizar la transparencia en el mercado, pues garantiza que el consumidor no se vea afectado en las relaciones de consumo que pueda efectuar, imponiendo un deber en el proveedor de no defraudar las expectativas del consumidor, desde luego una expectativa razonable. Cabe señalar que uno de los fundamentos del deber de idoneidad se manifiesta en la oferta atractiva que consigna el proveedor en el mercado, hecho que actúa como condicionante para que el consumidor, entre todos los proveedores, opte por dicho producto o servicio.

Si a través de esta oferta atractiva el proveedor genera una expectativa en el consumidor (razonable), se genera el deber de cumplir con dicha expectativa, tomó en consideración las circunstancias de la relación de consumo. Así mismo este deber lo contempla el artículo 18° del Código de Protección y Defensa del Consumidor del 2010, señala 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 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.

El deber de idoneidad es sin duda el aspecto más importante en las relaciones de consumo, pues determina la correspondencia entre lo que ofrece el proveedor y lo que recibe el consumidor, en función a las circunstancias en las que se hubiere ofrecido. Cabe destacar que el fin o finalidad de los productos o servicios deben satisfacerse una vez adquiridos, pues en caso contrario se generaría también una vulneración a la idoneidad del producto o servicio.

Ante la falta de este deber, se genera la responsabilidad administrativa, misma que es atribuida al proveedor. Sobre esta especificación el artículo 104 del Código del 2010, señala que:

El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado.

Por otro lado, se estipula la exoneración de responsabilidad en caso se acredite una causa justificada o en su defecto la omisión del cumplimiento del deber de idoneidad se haya debido a un caso fortuito o de fuerza mayor, hecho determinante de un tercero o de la propia víctima.

En el presente caso, el deber de idoneidad que debía cumplir la empresa denunciada era el de hacer efectivo el cupón de S/ 200.00, toda vez que el servicio que había ofrecido era el cupón de descuento en productos y generó una expectativa en el consumidor, el cual vio la posibilidad de hacer efectivo dicho cupón. No obstante, como se ha verificado, la empresa no aplicó el descuento a todos los productos, la Comisión ha interpretado que si ha faltado al deber de idoneidad siendo pasible de responsabilidad administrativa.

Sin embargo, si la negativa de aplicar el cupón de descuento a todos los productos está justificada, se puede aplicar la exoneración de responsabilidad administrativa. Para determinar ello, debe generarse una ruptura en el nexo causal, lo que justifica la acción tomada por la empresa. Sobre este punto Beltrán Pacheco (2004) señala que:

La “relación causal” es entendida como el nexo existente entre el hecho determinante del daño (evento dañoso) y el daño propiamente dicho. Esta relación causal es importante porque nos permitirá determinar dos aspectos principales: a) Entre una serie de hechos susceptibles de ser considerados hechos determinantes del daño cuál es aquel que lo ocasionó (causa) y b) Entre una serie de daños susceptibles de ser indemnizados cuáles merecerán ser redistribuidos. (Pág. 260)

En ese sentido, se afirma que la acción efectuada por la empresa generó un daño al consumidor, quien no pudo hacer efectivo el descuento del cupón de descuento. Entre dicha acción y la imposibilidad de hacer efectivo el descuento existe un nexo, mismo que permite atribuir responsabilidad a la parte denunciada, pues de su conducta deriva la imposibilidad señalada. No obstante, dicha conducta responde a una causa objetiva y justificada, rompiendo de dicha forma el nexo de causalidad.

En primer lugar, se señala que la negativa de la empresa para aplicar el cupón, responde a los términos y condiciones previstos en el mismo cupón, los cuales señalan que el cupón no era válido para otras promociones. De igual forma, de la revisión de los hechos tanto el denunciante como la empresa denunciada confirman que en el momento

de la suscitación del hecho el proveedor le explicó al consumidor sobre estos términos y condiciones, detalló que el cupón no se podía hacer efectivo en productos con otras promociones.

Las circunstancias atienden a que el proveedor en ese caso, no habría generado una vulneración al deber de idoneidad, toda vez que estaba haciendo efectivo lo que había ofertado, estaba cumpliendo con lo que había ofrecido, tomó en consideración los términos y condiciones y a un consumidor razonable, cumplió con el deber de idoneidad.

Se debe reconocer el hecho de que un proveedor cumple con este deber, también en situaciones en las cuales el producto o servicio cumple con la finalidad por el cual se ha puesto en el mercado, ello se ve involucrado en las circunstancias y naturaleza del producto o servicio, incluyendo en ello otras condicionantes, como para el presente caso los términos y condiciones especificados en el mismo servicio.

Una cuestión diferente es la falta de diligencia del consumidor, de no verificar los términos y condiciones, para saber en qué producto puede hacerse efectivo, siendo entonces que no actuó como consumidor con una expectativa razonable, puesto que su falta de diligencia no puede constituir una infracción al deber de idoneidad por parte del proveedor, quien, en circunstancias normales, entregó e hizo efectivo un producto según lo había ofertado.

Sobre ello, como respaldo de lo señalado, cabe destacar lo afirmado por Bullard (citado en Suarez, 2016):

Dicho lo anterior, para poder establecer si un proveedor desempeñó adecuadamente con sus obligaciones, se edifica un modelo de idoneidad, el cual parte bajo la premisa de lo que puede esperar un consumidor cuyo estándar sea el ser razonable dado determinadas condiciones, la misma que se comparará con lo que obtuvo. Por lo que si el consumidor recibió es inferior al modelo planteado, entonces se concluye que no hay idoneidad y por ende se evidenciaría la responsabilidad por parte del proveedor o prestador del servicio; en cambio, si de lo recibido se verifica la existencia de similitud con el modelo de referencia, no existiría trasgresión al deber de idoneidad. (pág. 29)

En base todo ello, se determina que, en el presente caso, no se ha vulnerado el deber de idoneidad y por tanto la empresa denunciada no

incide en responsabilidad administrativa, siendo que cumplió en entregar el producto conforme al modelo de referencia ofertado.

Cabe destacar que el denunciante no actuó como un consumidor diligente, pues con anticipación tenía que consultar en que situaciones era aplicable el descuento del cupón y que productos eran susceptibles de adquirirse con la promoción del cupón. Sin perjuicio del significado del término promoción, que será desarrollado en el siguiente ítem, en consideración a lo expuesto se corrobora que no existe en el procedimiento ninguna infracción al deber de idoneidad.

3.2.3. Determinar si el significado del término “promoción” implicaba la reducción o rebaja de precios

En este punto corresponde determinar, si el término “promoción” contenía en su concepto la reducción o rebaja de precios. Si bien se ha especificado que la empresa no habría incurrido en infracción al deber de idoneidad, es necesario aclarar este punto, toda vez que se hace mención en el expediente por las instancias de mérito y es en base a la diferencia de términos conceptuales que se revocó la resolución emitida en primera instancia.

En el presente caso, el cupón de descuento contenía los siguientes términos y condiciones:

La vigencia de acumulación de consumos es del 01 al 30 de julio en Vivanda. Indispensable dictar DNI (...) para considerar los consumos. Si el cliente llega a la meta, para recibir el bono el titular de esta comunicación deberá realizar una compra mínima con DNI o tarjeta Vivanda del 11 al 25 de agosto del 2017. En caja de imprimirá un cupón por el valor del bono, solo por única vez. Máximo un bono por cliente. El bono se podrá usar a partir de la siguiente compra (...). No se podrá canjear por dinero en efectivo ni se dará vuelto. No acumulable para otras promociones (...)

De la enumeración de los términos y condiciones, se especifica que el cupón dado no era efectivo o acumulable con otras promociones. El Órgano Resolutivo de Procedimientos sumarísimos, efectuó un análisis de este término en razón de que no se había consignado expresamente a que promociones de refería. En dicho análisis tomo como concepto de este término lo estipulado en el Reglamento de Promociones Comerciales, el cual lo definió del siguiente modo:

Mecanismo o sistema de adopta el agente mediante el ofrecimiento de premio o premios, bajo las modalidades de sorteos, concursos, venta- canje, gratuito, inserción de permios, instalación o verificación del sistema, programa o aplicativo informático, premiaciones aleatorias o cualquier modalidad similar, con el propósito de incentivar la venta de sus productos o servicios, cuyo desarrollo incluye todas las actividades conducentes a lograr el propósito antes mencionado”. No constituye promoción comercial la disminución o rebaja del precio regular de un producto (...).

En base a este concepto, determinó que el término promociones no acarrea la rebaja de los productos, hecho que permitiría atribuir responsabilidad administrativa a la empresa denunciada. No obstante, en consideración al recurso de apelación interpuesto, la Comisión de Protección al consumidor, desestimó lo resuelto por la primera instancia, dando otro concepto de este término, el cual se encuentra consignado el inciso h) del artículo 59, de la Ley sobre Competencia Desleal del 2008 señala:

Toda aquella acción destinada a incentivar la transacción sobre bienes o servicios en condiciones de oferta excepcionales y temporales, que aparecen como más ventajosas respecto de las condiciones de la oferta ordinaria o estándar. Puede consistir en reducción de precios, incremento de cantidad, concursos, sorteos, canjes u otros similares.

Esta definición incluye como concepto del término promoción la reducción de precios a diferencia del concepto utilizado por la primera instancia. En base a estos dos conceptos se genera la necesidad de efectuar un análisis sobre la interpretación dada y correcta para determinar la ausencia de responsabilidad en la empresa denunciada. Sin perjuicio de lo señalado por la comisión en cuanto a los fundamentos para desestimar la definición de la primera instancia, se debe destacar lo consignado en el artículo 15° del Código de Protección y Defensa del Consumidor del 2010 señala: “En el caso de sorteos, canjes o concursos se procede de acuerdo con el Reglamento de Promociones Comerciales y Rifas con Fines Sociales, aprobado mediante Decreto Supremo 006-2000-IN, o con las normas que lo sustituyan”.

En primer lugar, ha quedado determinado que las condiciones y restricciones del cupón fueron consignadas de forma clara, destacada y advertible para el consumidor, siendo obligación de este revisar dichos

términos y condiciones, verificó en ello el término las restricciones ya antes señaladas. Tomó en consideración ello, el órgano de primera instancia debió considerar y valorar lo que este hecho, para luego remitirse al artículo 15°, el cual especifica que, en caso de canjes o sorteos, se procede en conformidad con el Reglamento de Promociones Comerciales y Rifas con Fines Sociales o con las normas que lo sustituyan.

Tal como se puede apreciar, la redacción de este artículo efectivamente faculta a utilizar con el Reglamento de Promociones Comerciales y Rifas con Fines Sociales para el caso del cupón, no obstante, también especifica la siguiente premisa o con las normas que lo sustituyan, generando una responsabilidad en la autoridad administrativa para verificar que se han dado normas que hayan sustituido las normas del Reglamento de Promociones Comerciales.

Para el presente caso, se generó una falta de diligencia por parte de la primera instancia, para verificar que mediante la primera disposición complementaria modificatoria del Decreto Legislativo N° 1246 del 2016 excluyó de las competencias a la Oficina Nacional de Gobiernos, ente encargado del control de las promociones comerciales, por lo que se interpreta que el reglamento de promociones comerciales ha sido excluido por otra norma, y no resultaría aplicable al presente caso, verificándose así la aplicación del artículo 15° del Código del 2010.

En ese sentido, se determina que en el caso de la segunda instancia se ha desarrollado correctamente el concepto de promoción de ventas, lo cual determinó ello implicaba las rebajas o reducción de precios en el precio regular de un producto o servicio.

IV. CONCLUSIONES

En base a la revisión y análisis del expediente se ha llegado a las siguientes conclusiones:

- 4.1** El Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor no valoró adecuadamente el medio de prueba consistente en el cupón de descuento, toda vez que para dicha valoración debió tomar en cuenta lo redactado por el artículo 7° inciso 2 del Código de Protección y Defensa del Consumidor del 2010, considerando que en base a dicha redacción el denunciado habría puesto en conocimiento al denunciante sobre los términos y condiciones del producto.
- 4.2** La Comisión de Protección al Consumidor motivó adecuadamente la resolución emitida, toda vez que expuso las razones y criterios utilizados para revocar la resolución de primera instancia, considerando lo que omitió el Órgano Resolutivo de Procedimiento Sumarísimos, respecto a la valoración de los medios de pruebas tomando en consideración lo redactado por el artículo 7° inciso 2 del Código de Protección y Defensa del Consumidor del 2010.
- 4.3** Sí existió una relación de consumo entre el denunciante y la empresa denunciada toda vez que el denunciante resultaba ser un consumidor expuesto de forma indirecta, debido a que en etapa previa se vio afectado por la empresa. En ese sentido si bien no se ha configurado propiamente una relación de consumo, la persona se ha encontrado expuesta indirectamente, a una etapa previa de consumo.
- 4.4** No se ha vulnerado el deber de idoneidad y por tanto la empresa denunciada no incide en responsabilidad administrativa, debido a que la negativa de la empresa para aplicar el cupón a todos los productos, responde a los términos y condiciones previstos en el mismo cupón, los cuales señalan que el cupón no era válido para otras promociones, lo cual la empresa cumplió con el modelo de referencia, con lo que había ofrecido.
- 4.5** El Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos no actuó diligentemente para verificar que mediante la primera disposición complementaria modificatoria del Decreto Legislativo N° 1246, se excluyó de las competencias a la Oficina Nacional de Gobiernos, ente encargado del control de las promociones comerciales, por lo que se interpreta que el reglamento de promociones comerciales no resultaría aplicable al presente caso, generando que la definición tomada para resolver el caso no resultaba aplicable.

V. BIBLIOGRAFÍA

Referencias hemerográficas

- Beltrán Pacheco, J. (2004). Estudios de la Relación Causal en la Responsabilidad Civil. *Derecho y Sociedad* , 260.
- Bullard, A. (2011). ¿Es el consumidor un idota? El falso dilema entre el consumidor razonable y el consumidor ordinario. *Ensayos sobre Protección al Consumidor*, 185.
- Cajarville Peluffo, J. (2003). *Concepto de "relacion de consumo"*. Obtenido de <http://revista.fder.edu.uy/index.php/rfd/article/viewFile/204/228>
- Cavero Safra, E. (2016). ¿Efecto dominó o efecto mariposa? El (distorsionado) concepto de consumidor protegido en el derecho peruano. *Ius et veritas*, 47.
- Rodríguez García, G. (2014). El apogeo y decadencia del deber de idoneidad en la peruana de proteccion al consumidor. *Themis* 65, 304.
- Sebastián Barocelli, S. (2013). El estado y las relaciones de consumo. *Revista Via Inveniendi Et Judicandi*, 4.
- Thorne León, J. (2010). Las Relaciones de Consumo y los principio esenciales en proteccion y defensa del consumidor. Reflexiones en torno al proyecto de Código de Consumo. *Derecho y Sociedad* 34, 62.

Referencias Legales

- Congreso de la República (2001). Ley 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General
- Congreso de la República (2010). Ley 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor
- Ministerio del Interior (2000). Decreto Supremo 006-2000-IN, que aprueba el reglamento de Promociones Comerciales y Rifas con Fines Sociales.
- Ministerio del Interior (2016). Decreto Supremo N° 010-2016-IN – Decreto Supremo que aprueba el reglamento de Promociones Comerciales, Rifas con Fines Sociales y Colectas Públicas.
- Poder Ejecutivo (2008). Decreto Legislativo 1044, Ley de represión de la competencia desleal
- Poder Ejecutivo (2016). Decreto Legislativo N° 1246, Decreto Legislativo que aprueba las diversas medidas de simplificación administrativa

VI. ANEXOS

DENUNCIA DE PARTE Y ANEXOS

Folio: 12 + Copias

043869

529

0002

Señor Jefe del Órgano Resolutivo de **PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS** de Protección al Consumidor.

Yo, Luis Alberto Hernández Huaranga identificado con DNI N° 10306067 con domicilio real y procesal en Av. Buena Vista N° 248 Dpto. 301- Urb. Chacarilla del Estanque, San Borja, teléfono celular N° 999357558 y correo electrónico: luishica@yahoo.es, ante Ud. me presento respetuosamente y digo:

Que, formulo denuncia contra Supermercados Peruanos S.A. con domicilio en Calle Morelli 181 2° piso, San Borja. Teléfono 6188000, por las razones que a continuación paso a exponer:

Que, el día 1° de enero del presente año recibí una comunicación de Supermercados VIVANDA en la cual me indican que me devolverían S/. 200.00 si consumo un mínimo de 1,190.00 hasta el 31 del mismo mes. Posteriormente el día 9 de febrero recibí otra comunicación de Supermercados VIVANDA en la que me informan que llegue a la meta y que por haber consumido S/. 1,495.00 me llevaré el bono de S/. 200.00

Para obtener el cupón que acredita ser poseionario del bono de S/. 200.00 tuve que realizar una compra (exigencia del establecimiento) entre el 13 al 28 de febrero, presentar mi DNI y recién allí se generó el CUPÓN en el que además se indica que podía utilizarlo hasta el 5 de marzo.

El día domingo 4 de marzo fui a la Tienda VIVANDA de Dos de Mayo - San Isidro, y realicé compras por un total de S/. 287.00 entregué el cupón a la cajera para que ejecute el descuento y cancelar la diferencia de S/. 87.00 y automáticamente el monto a pagar subió a S/. 127.00 Al reclamarles la supervisora de cajas, jefe de tienda y jefe de turno me dieron como explicación que el bono no aplica sobre precios con descuento. Al refutarles que eso NO DICE EL CUPÓN respondieron que es el sistema que hace ese cálculo, pero que estaban de acuerdo con mi reclamo pero igual debía cancelar los 127 soles o devolver la mercadería. Teniendo que optar por lo segundo y luego recurrir al INDECOPI.

Cuando pedí que me entreguen por escrito esa justificación me respondieron que no podían hacerlo por escrito. Llamaron por teléfono a algún superior y me manifestaron que no podían entregar nada por escrito y que tenía que completar el Libro de Reclamaciones y que allí harían el descargo. Luego de cumplir el trámite se negaron a realizar su descargo, por indicaciones de sus superiores -por vía telefónica- Solo firmaron en el recuadro del proveedor. Se adjunta copia de la hoja de reclamación.

Como se puede apreciar el cupón solo indica que es válido en una sola transacción no acumulable con Soles Vivanda (¿?) ni otras promociones. En ningún lugar (ni en el cupón, ni los mails donde se me invita a consumir para llegar a la meta) se indica que el bono de S/. 200.00 solo aplica para comprar productos a precio regular.

Una promoción en un "conjunto de actividades cuyo objetivo es dar a conocer algún producto o incrementar sus ventas" por ejemplo 2x1, lleva un producto y te regalamos otro, etc. En mi caso pretendíamos comprar una serie de productos algunos de los cuales estaban con descuento, y eso NO constituye una promoción sino o una oferta. Una oferta es un "producto rebajado de precio". Incluso en el encarte de Vivanda (vigente a esa fecha) ellos reconocen implícitamente esa diferencia, ya que textualmente dicen "En todas las promociones 2x1 y 3x2 incluidas en esta guía..." y luego "Los descuentos no se acumulan con otras promociones vigentes".

Indecopi
Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3
28 MAR. 2017
Hora: Firma:
RECIBIDO

Encargado: J. Chivonc
Fecha: 27.03.2017
Visto: JyJ
Obs: 02 (ops 2)

Como Consumidor (cliente) me siento afectado por Vivanda quienes no solo pretenden estafarme con el engaño del bono de S/. 200.00 ofrecido sino que además anuncian descuentos de productos que no estaban disponibles en tienda. Un ejemplo es el pan sin corteza Don Mamino que durante tres días seguidos no colocaron en los anaqueles y que si aparece en el encarte.

El grupo empresarial, Supermercados Peruanos, entiendo fue sancionado al igual que otros supermercados por infringir las normas de protección del Consumidor. Además bajo la denominación de Plaza VEA ofrecían reconocimientos similares como el denominado CUPONAZO donde se detallan pormenorizadamente los productos que no se pueden adquirir con el cupón. Por lo que, en el caso materia de la presente denuncia, está clarísima la intención de engañar, confundir y/o estafar al consumidor.

Por lo antes expuesto solicito a su Jefatura lo siguiente:

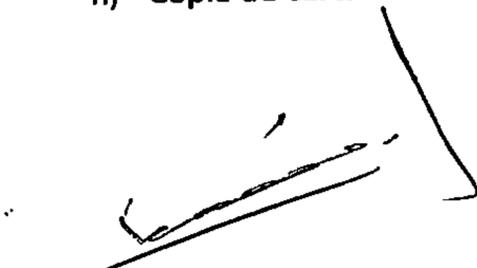
1. Una severa multa a la empresa Supermercados Peruanos S.A, por ser reincidentes en este tipo de engaño al no informar con claridad las condiciones bajo las cuales otorgaban el referido BONO de S/. 200.00
2. Cierre temporal del establecimiento infractor, por el tiempo que determine el INDECOPI.
3. Recuperación del valor del bono por un monto varias veces superior, según lo determine el INDECOPI, por el daño moral infligido ya que lejos de buscar solución al impase sus superiores instruyeron a los trabajadores que dieron la cara, en el establecimiento de Dos de Mayo, para que no se resolviera el problema no obstante que al siguiente día lunes 5 de marzo vencía el BONO.
4. Para agravar más el impase de manera que no tengo como calificar, el día lunes 5, me llamaron a mi celular una persona que se identificó como asesora de servicio de la tienda Dos de Mayo para ratificarse en su decisión (adjunto email). No satisfechos con lo expuesto al día siguiente (martes 6) dirigieron una comunicación escrita a mi domicilio insistiendo en sus argumentos (se adjunta copia). Actos que considero lesivos y de humillación hacía mi persona.

*Multa
Cierre temporal
Recuperación valor del Bono.*

→ Hoja de reclamación adjunta

A efectos de lo cual cumplo con adjuntar los siguientes medios probatorios:

- a) Copia del email de fecha 01/01/2017
- b) Copia del email de fecha 09/02/2017
- c) Copia del cupón de S/. 200.00
- d) Copia de la Hoja de Reclamación N° 000226-2017
- e) Copia del encarte VIVANDA (parte del recuadro pertinente)
- f) Copia del encarte de producto inexistente en anaqueles
- g) Copia de email del 05/03/2017
- h) Copia de carta de fecha 06/03/017 enviada a mi domicilio.


Luis Hernández Huaranga
DNI N° 10306067

Vivanda <vivanda@vivanda.com.pe>

Para Luis Hernandez

01/01/17 a las 10:01 AM

0002

Ver este mail en tu explorador

Si no puedes ver el contenido de este correo haz click en el siguiente link

Luis Hernandez

DNI: 10306067

¡Consume como mínimo

S/ 1,190

y te devolvemos

S/ 200!

Participa así de fácil:



Compra en Vivanda del **02/01/17** al **31/01/17**, dicta tu **DNI** o presenta tu **Tarjeta Vivanda**.



Si llegas a la meta, obtén tu Bono comprando del **13/02/17** al **28/02/17**, y úsalo en tu próxima compra.

¡APROVECHA ESTE BENEFICIO EXCLUSIVO!



Indispensable tener DNI o presentar la Tarjeta Verde para conseguir los cupones. Si el cliente llega a la meta, para recibir el Bono el cliente de esta comunicación deberá realizar una compra mínima con su DNI o Tarjeta Verde del 13 al 28 de febrero de 2017. En caja se imprimirá un cupón por el valor total del Bono correspondiente, sólo por una vez. Máximo un cupón por cliente. El cupón se podrá usar a partir de la siguiente compra hecha el 03 de marzo de 2017, sólo con Tarjeta Verde y presentando el documento de identidad en físico. Este cupón se usará en una sola transacción, reduciendo una compra mayor al importe del Bono obtenido. No se podrá canjear por dinero en efectivo ni se dará vuelto. Todos los miembros de la cuenta acumulan sus consumos para llegar a la meta pero el beneficio del Bono es sólo para el destinatario de esta comunicación. Cupón personal e intransferible. No se entregará duplicados de cupones, la custodia del mismo es responsabilidad del cliente. No acumulable con otras promociones. No se aplican devoluciones posteriores al cargo del cupón. Máximo un cupón por transacción. Stock mínimo a nivel nacional es de 10.000 cupones.

0905



Esta comunicación ha sido enviada por SUPERMERCADOS PERUANOS S.A. según los datos personales disponibles en los Bancos de Datos de los que se Titula.

Los destinatarios pueden ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición al tratamiento de sus datos, dirigiéndose por email a la dirección marketing@upsa.com.pe adjuntando una copia de su DNI.

Luis Hernandez si deseas desuscribir el correo luishica@yahoo.es haz click en el siguiente link de [desuscripción](#)



27/3/2017

(4 no leídos) - luishhica@yahoo.es - Yahoo Mail

feb 9 a las 12:57 PM

Vivanda <vivanda@vivanda.com.pe>

Para Luis

0000

Luis Hernandez Huaranga
DNI: 10306067

¡Llegaste a la meta!, consumiste
S/. 1,495
por eso te llevas el Bono de
S/. 200

0007



Tu Bono se imprimirá en la primera compra que realices del **13 al 28 de febrero de 2017** presentando tu **DNI o Tarjeta Vivanda** en caja.



Úsalo en tu próxima compra y recuerda que ésta debe ser mayor al valor de tu Bono

¡APROVECHA ESTE BENEFICIO EXCLUSIVO!

A. Müller
Adalberto Müller
Director de Marketing



El Bono es válido para ser utilizado hasta el 28 de marzo de 2017, previa presentación del DNI o C.I. en físico, en caja. Para usarlo en una sola transacción, realizando una compra mayor al importe del Bono obtenido. No se podrá canjear por dinero en efectivo ni se dará vuelta. Bono personal e intransferible. Este beneficio es solo para el destinatario de esta comunicación. No se emiten duplicados del Bono, la custodia del mismo es responsabilidad del cliente. La emisión del Bono será por única vez. No acumulable con otras promociones. No se aplican descuentos por encima al valor del Bono. No aplica para promociones. Stock mínimo de 3 kg o unidades por producto o masa igualar stock de tienda. Stock mínimo a nivel cadena es de 15,000 cupones. No válido para Delivery ni tienda online.





¡FELICITACIONES!

Ud. Llego a su meta tiene un cupon de S/ 200 Dscio. en TODA la tienda

Para activar el descuento debera realizar una compra mayor a S/ 200



2221697540633

Valido en Vivanda hasta el 31 de Marzo de 2017

Indispensable dictar DNI o presentar tarjeta Vivanda y entregar este cupon en caja. Valido en una sola transaccion en tu proxima compra. Personal e intransferible. No acumulable con Soles Vivanda. Ni otras promociones Stock minimo 05 kg o unidades o hasta agotar stock de tienda.

Este cupon no se podra canjear por dinero en efectivo. Ni se dara vuelto. La anulacion total o parcial del ticket de compra anula automaticamente el presente cupon No se aplican devoluciones posteriores a

canje del cupon. No valido para Delivery No incluye concesionarios

Cliente: LUIS HERNANDEZ HUARANGA
DNI: 10306067

Vivanda no se responsabiliza por la perdida robo o deterioro de los codigos de barra del cupon.

LIBRO DE RECLAMACIONES

HOJA DE RECLAMACIÓN

SPSA - VIV - V093 N° 000226 - 201

0009

FECHA:

04
DIAMAYO
MES2017
AÑO

VIVANDA - DOS DE MAYO

R.U.C. 20100070970

AV. DOS DE MAYO NRO. 1420 - SAN ISIDRO - LIMA - LIMA

1. IDENTIFICACION DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE

NOMBRE:

LUIS ALBERTO HERNANDEZ HUARANGA

DOMICILIO:

AV. BUENA VISTA N° 242 - 3° D1 SAN BORJA

DNI / CE:

10306067

TELÉFONO / E-MAIL:

999357558

PADRE O MADRE: (PARA EL CASO DE MENORES DE EDAD)

2. IDENTIFICACION DEL BIEN CONTRATADO

PRODUCTO

MONTA RECLAMADO:

USO DE CUPON POR \$200.00 de descuento

SERVICIO

DESCRIPCIÓN:

en toda la tienda.

3. DETALLE DE LA RECLAMACION Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR

RECLAMO¹QUEJA²

DETALLE:

A PESAR DE MI INSISTENCIA NO ME DEJARON UTILIZAR EL CUPON DE DESCUENTO ADUCIENDO RAZONES INEXISTENTES RELACIONADAS CON JUEGO DE PALABRAS O TÉRMINOS COMERCIALES. SE NECESÓ EL GERENTE O ENCARGADO DEL ESTABLECIMIENTO A DEJAR CONSTANCIA POR EXCITO DEL NEGATIVO DE USO DEL CUPON

PEDIDO:

- * DENUNCIA POR ESTAFA AL CLIENTE
- * NO TENER EN TIENDA PRODUCTOS OFRECIDO EN CATALOGO
- * NO OTORGAR CONSTANCIA DE RAZONES DE LA NO ATENCION AL CLIENTE

FIRMA DEL CONSUMIDOR

4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR

FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA:

DIA

MES

AÑO

FIRMA DEL PROVEEDOR

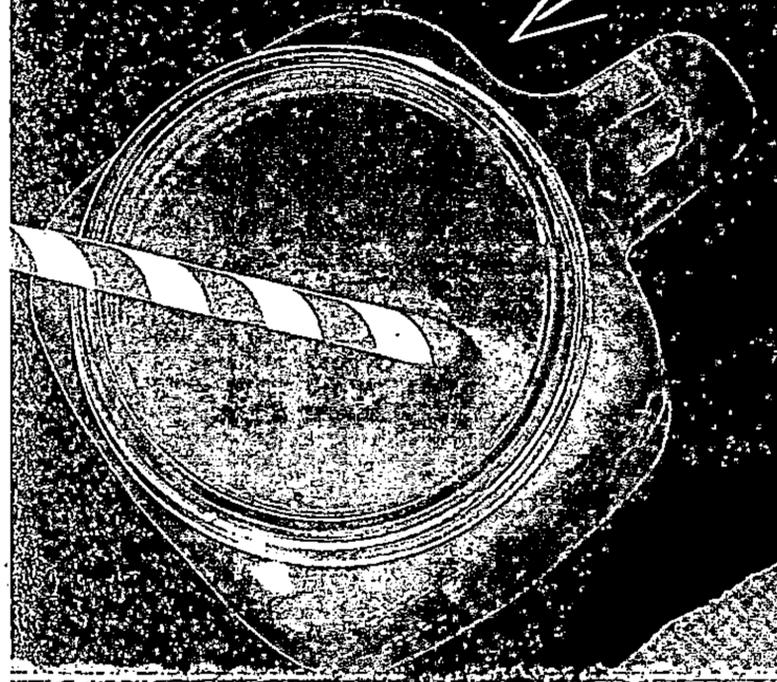
¹ RECLAMO: Disconformidad relacionada a los productos o servicios.² QUEJA: Disconformidad no relacionada a los productos o servicios; o, malestar o descontento respecto a la atención al público.

* La formulación del reclamo no impide acudir a otras vías de solución de controversias ni es requisito previo para interponer una denuncia ante INDECOPI.

* El proveedor deberá dar respuesta al reclamo en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario, pudiendo ampliar el plazo hasta por treinta (30) días más, previa comunicación al consumidor.

CONSUMIDOR

LONCHERAS saludables



Hidratantes

Constructores

Energéticos

Protectores



Artículo de compra Lima #4 - 2017. Ofertas válidas del 24/02/17 al 08/03/17 o hasta agotar stock. Y sólo por compras con Tarjeta Vivanda. La Tarjeta Vivanda es una tarjeta de fidelización gratuita. No válido para Vivanda Asia. Máximo 3 ofertas por cliente. Stock mínimo en abarroses 30 unidades y en frescos 5 unid/kg. En todas las promociones 2x1 y 3x2 incluidas en esta guía. Cliente se llevará gratis el producto de menor valor. Los descuentos no se acumulan con otras promociones vigentes. Promociones no válidas en tiendas online. Imagen referencial.

15%
DESCU.
Dcto.

Granola
Crispy
Sabores Variados
bl. 380 g.

Cereales Nutricionales

Angel
Sabores Variados
c/ 300 g

S/ 9.99
c/u
con Tarjeta

P. Normal: S/ 13.30 c/u

3X2

Llevarlo 3 la
unidad le sale c/

S/ 2.57
con Tarjeta

Galletas Margarita

Soyón
pk 6 un

P. Normal: S/ 3.85

life
fibra

life
granola

Carbohidratos (energéticos)

Los carbohidratos son uno de los principales nutrientes en nuestra alimentación y ayudan a proporcionar energía al cuerpo. Son fuentes naturales en fibra dietética, vitaminas de complejo B y hierro. Tenemos muchas opciones para la lonchea de nuestros hijos, para mantenerlos siempre llenos de energía.

15%
DESCU.
Dcto.

Todo Tortillas

El Toco
bl 10 un

P. Normal: S/ 11.49 c/u

Pan sin Corteza

Don Mamino
bl 560 g

P. Normal: S/ 11.49 c/u

S/ 9.99
c/u
con Tarjeta

Todo Bimboletes

Bimbo
Vainilla / Marmoleado
bl 3 - 6 un

3X2

Grissinos de Hojaldré

Il. Pasillito
c/ 100 g

P. Normal: S/ 8.49

S/ 7.99
con Tarjeta

P. Normal: S/ 8.49

De: Asesora de Servicio Dos de Mayo <AsesoradeServicio.DosdeMayo@spsa.com.pe>
Enviado: domingo, 05 de marzo de 2017 01:32 p.m.
Para: luishhica@hotmail.com
Asunto: RV: Respuesta del Recalmo de Libro SPSA-VIV-V093 N:000226-2017

0012

De: Asesora de Servicio Dos de Mayo
Enviado el: domingo, 05 de marzo de 2017 01:29 p.m.
Para: luishhica@hotmail.com
CC: Asesora de Servicio Dos de Mayo
Asunto: Respuesta del Recalmo de Libro SPSA-VIV-V093 N:000226-2017

Estimado señor Hernández:

Nos es grato saludarlo y a la vez dar respuesta a su reclamo recibido el día 04 de Marzo último a través del Libro de Reclamaciones de nuestra tienda Vivanda Dos de Mayo identificado con código SPSA-VIV-V093-N° 000226-2017.

Con relación al mismo, reiteramos lo manifestado por la señorita Kiara Pacheco Arizaga, Supervisora de Servicio de Tienda, en la conversación que sostuvo con usted el día 05 de del presente mes; quien le informó sobre las características del cupón que hace usted referencia; así como las condiciones y restricciones con las que cuenta, las mismas que se encontraban debidamente publicadas.

Aprovechamos la oportunidad de recalcar nuestro compromiso de servicio con el objetivo de brindar la completa satisfacción a nuestros clientes por lo que para cualquier consulta adicional, no dude en comunicarse con nosotros a nuestra Central de Servicio al Cliente, llamando al 6203000 donde gustosamente lo atenderemos.

Atentamente,

KIARA PACHECO ARIZAGA

Asesora de Servicio

Vivanda Dos de Mayo





**Supermercados
Peruanos SA**

0013

San Isidro, 06 de Marzo de 2017

Señor:
LUIS ALBERTO HERNÁNDEZ HUARANGA
AV: BUENA VISTA #248-301
SAN BORJA

Presente;

Estimado señor Hernández:

Nos es grato saludarlo y a la vez dar respuesta a su reclamo recibido el día 04 de Marzo último a través del Libro de Reclamaciones de nuestra tienda Vivanda Dos de Mayo identificado con código SPSA-VIV-V093-N° 000226-2017.

Con relación al mismo, reiteramos lo manifestado por la señorita Kiara Pacheco Arizaga, Supervisora de Servicio de Tienda, en la conversación que sostuvo con usted el día 05 de del presente mes; quien le informó sobre las características del cupón que hace usted referencia; así como las condiciones y restricciones con las que cuenta, las mismas que se encontraban debidamente publicadas.

Aprovechamos la oportunidad de recalcar nuestro compromiso de servicio con el objetivo de brindar la completa satisfacción a nuestros clientes por lo que para cualquier consulta adicional, no dude en comunicarse con nosotros a nuestra Central de Servicio al Cliente, llamando al 6203000 donde gustosamente lo atenderemos.

Atentamente,



Marco Balleza Carhuavilca
Gerente de Tienda
Vivanda Dos de Mayo

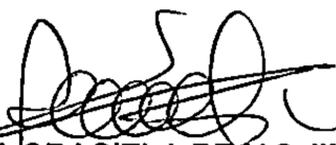
Supermercados Peruanos S.A.
Calle Morelli 181 2^{do} piso San Borja
Lima 41 Perú
T (511)618 8000
F (511)618 8314

RAZÓN DE JEFATURA

Expediente N° 529-2017/PS3

Lima, 28 de abril de 2017

El Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3, deja constancia que se procede a incorporar al expediente el reporte de "Consulta RUC" de la página web de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria de Supermercados Peruanos S.A.



MARIA GRACIELA REJAS JIMÉNEZ
Jefe

Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos
de Protección al Consumidor N° 3

MRJ/fdi

CONSULTA RUC: 20518203399 - SUPERMERCADO DE INGREDIENTES PERUANOS

Número de RUC:	20518203399 - SUPERMERCADO DE INGREDIENTES PERUANOS		
Tipo Contribuyente:	CONTRATOS COLABORACION EMPRESARIAL		
Nombre Comercial:	-		0015
Fecha de Inscripción:	01/02/2008	Fecha Inicio de Actividades:	01/02/2008
Estado del Contribuyente:	BAJA DE OFICIO	Fecha de Baja:	30/11/2011
Condición del Contribuyente:	HABIDO		
Dirección del Domicilio Fiscal:	PJ. SENOR DE LOS MILAGROS NRO. 35 A.PROD.AGRIC.MD.STA ANITA (PSTO.35- AV. DE LA CULTURA SIN NUMERO) LIMA - LIMA - SANTA ANITA		
Sistema de Emisión de Comprobante:	MANUAL	Actividad de Comercio Exterior:	IMPORTADOR/EXPORTADOR
Sistema de Contabilidad:	MANUAL		
Actividad(es) Económica(s):	Principal - 4690 - VENTA AL POR MAYOR NO ESPECIALIZADA Secundaria 1 - 52391 - OTROS TIPOS DE VENTA AL POR MENOR.		
Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816):	FACTURA BOLETA DE VENTA GUIA DE REMISION - REMITENTE		
Sistema de Emisión Electrónica:	-		
Afiliado al PLE desde:	-		
Padrones :	NINGUNO		

Imprimir

DESCARGOS DE LA PARTE DENUNCIADA

2017 JUL 6 AM 9 46

Expediente N° 529-2017/PS3

Sumilla: Descargos

LO TESTADO
NO VALE

PS3

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3 DEL INDECOPI

SUPERMERCADOS PERUANOS S.A. ("SPSA"), con RUC No. 20100070970, señalando como domicilio real y procesal en la Calle Morelli N° 181, distrito de San Borja, provincia y departamento de Lima, debidamente representada por el señor Jorge Eduardo Caballero Vargas, identificado con DNI N° 43142280, en los seguidos por **LUIS ALBERTO HERNANDEZ HUARANGA** (el "Denunciante") contra SPSA; ante usted atentamente decimos:

Que, hemos sido notificados con la Resolución N° 01 de fecha 15 de Junio de 2017, mediante la cual se admite a trámite la denuncia presentada por el Sr. Hernández contra SPSA por la presunta infracción del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Que, por convenir a nuestro derecho y dentro del término de ley, cumplimos con contestar la presente denuncia; solicitando se sirva declararla infundada en su oportunidad, en razón de los siguientes fundamentos de orden fáctico y jurídico que pasamos a exponer:

I. ANTECEDENTES:

1. Con fecha 04 de Marzo de 2017, el denunciante señala que quiso realizar compras en nuestra tienda comercial *Vivanda Dos de Mayo*, por la suma de S/ 287.00 (Doscientos Ochenta y Siete y 00/100 Soles) queriendo cancelar dicho importe con S/ 87.00 (Ochenta y Siete y 00/100 Soles) en efectivo y usar un cupón de S/ 200.00 (Doscientos y 00/100 Soles).
2. El denunciante señala haber realizado la devolución de los productos que pretendía comprar, no realizado en efecto ninguna compra.

V°B°
FIRMA LEGAL
SPSA

 Indecopi
Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3
06 JUL. 2017
Hora: Firma:
RECIBIDO

LO TESTADO
NO VALE

0076 4/2
JPM.

De acuerdo a lo manifestado por el Sr. Hernández, rechazamos enfáticamente las imputaciones efectuadas, en relación a que nuestra empresa habría infringido artículos del Código, en virtud de las siguientes consideraciones:

II. INEXISTENCIA DE INFRACCIONES

De acuerdo a lo establecido en reiterada jurisprudencia, la finalidad de un sistema de protección al consumidor no es lograr un mercado en el cual solo se comercialicen productos sin anomalías o servicios con sistemas infalibles, dado que esto generaría un costo excesivamente alto para los proveedores, el mismo que finalmente sería trasladado a los consumidores a través del precio y provocaría que los bienes y servicios no se encuentren a su alcance. Por ello, con la finalidad de lograr el equilibrio del mercado y a fin de proteger los derechos de los consumidores, se han creado mecanismos como las garantías, las mismas que protegen al consumidor ante eventuales desperfectos que les impide hacer un uso adecuado del producto adquirido.

En ese sentido, la conducta de un proveedor podrá ser considerada como idónea y por tanto, no existiría infracción al Código de Protección y Defensa del Consumidor, no solo cuando ofrezca productos o servicios óptimos, sino cuando de presentarse algún problema con el producto o servicio comercializado, proceda inmediatamente a su reparación o corrección, evitando de esta manera que el consumidor sea afectado.

En el presente caso, consideramos importante precisar que conforme a lo señalado por el propio denunciante el día 04 de Marzo del presente año pretendió realizar compras en nuestra tienda comercial *Vivanda Dos de Mayo*, sin embargo **dicha compra no fue realizada**, razón por la cual vuestro Despacho debe tener en cuenta que nos existió en estricto una relación de consumo.

Sin perjuicio de lo antes mencionado, consideramos importante señalar que contrariamente a lo indicado por el Sr. Hernández, el cupón descrito de S/ 200.00 otorgado al denunciante si indicaba expresamente que el mismo ***NO ES ACUMULABLE CON OTROS PROMOCIONES.***

LO TESTADO
NO VALE

43

SPM. 0037

Vivanda

piensa fresco

¡FELICITACIONES!

¡Felicitaciones! Llego a su meta tiene un cupon de S/ 200 Dcto. en TODA la tienda

Para activar el descuento debera realizar una compra mayor a S/ 200



2221697540633

Valido hasta el 31 de Marzo de 2017

Indispensable dictar DNI o presentar tarjeta Vivanda y entregar este cupon en caja. Valido en una sola transaccion en tu proxima compra. Personal o intransferible. No acumulable con Solos Vivanda. Ni otras promociones.

Stock minimo 05 kg o unidades o hasta agotar stock de tienda.

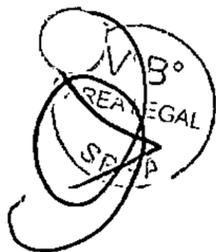
Este cupon no se podra canjear por dinero en efectivo. Ni se dara vuelto. La anulacion total o parcial del ticket de compra anula automaticamente el presente cupon

No se aplican revoluciones posteriores a

cambio del cupon. No valido para Delivery No incluye concesionarios

Cliente: LUIS HERNANDEZ HUARANZA
DNI: 10306067

Vivanda no se responsabiliza por la perdida robo o deterioro de los codigos de barra del cupon.



LO TESTADO
NO VALE

44
00/38
[Handwritten signature]

En ese sentido, las condiciones descritas constituyen garantía explícita en concordancia con lo establecido con el Art. 20° del Código de Protección al Consumidor.

"(...) Artículo 20.- Garantías

Para determinar la idoneidad de un producto o servicio, debe compararse el mismo con las garantías que el proveedor está brindando y a las que está obligado. Las garantías son las características, condiciones o términos con los que cuenta el producto o servicio. Las garantías pueden ser legales, explícitas o implícitas:

- b. Una garantía es explícita cuando se deriva de los términos y condiciones expresamente ofrecidos por el proveedor al consumidor en el contrato, en el etiquetado del producto, en la publicidad, en el comprobante de pago o cualquier otro medio por el que se pruebe específicamente lo ofrecido al consumidor. Una garantía explícita no puede ser desplazada por una garantía implícita. (...)

**El resaltado es nuestro.*

De igual modo, los Lineamientos de la Comisión de Protección al Consumidor 2016 establecen que la idoneidad de un producto o servicio se definirá en virtud de la garantía que corresponda.

"(...) 2.2.2 ¿Cómo se determina la idoneidad de un producto o servicio?

Para efectos de definir la idoneidad de un producto o servicio se deberá recurrir al término garantía, el cual debe ser entendido como un parámetro de idoneidad que comprende la garantía legal, la garantía expresa y la garantía implícita. La garantía es expresa cuando se deriva de los términos y condiciones expresamente ofrecidos por el proveedor al consumidor (publicidad, contrato, etiquetado, etc.). (...)

**El resaltado es nuestro.*

LO TESTADO
NO VALE 00/39

En ese orden de ideas, es preciso señalar adicionalmente que el artículo 21° del Decreto Legislativo N° 1044, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Represión de la Competencia Desleal, establece lo siguiente:

“Artículo 21°.- Interpretación de la publicidad.-

21.1.- La publicidad es evaluada por la autoridad teniendo en cuenta que es un instrumento para promover en el destinatario de su mensaje, de forma directa o indirecta, la contratación o el consumo de bienes o servicios.

21.2.- Dicha evaluación se realiza sobre **TODO EL CONTENIDO DE UN ANUNCIO**, incluyendo las palabras y los números, hablados y escritos, las presentaciones visuales, musicales y efectos sonoros, considerando que el destinatario de la publicidad realiza un análisis integral y superficial de cada anuncio publicitario que percibe. **En el caso de campañas publicitarias, éstas son analizadas en su conjunto, considerando las particularidades de los anuncios que las conforman.**”

*El resaltado es nuestro.

Como se puede apreciar, la referida norma exige realizar **un ANÁLISIS INTEGRAL de todo el contenido del anuncio y en el caso de las campañas, éstas deberán ser ANALIZADAS EN SU CONJUNTO, considerando las particularidades de los anuncios que la conforman.**

Adoptar una posición en contrario, sería subestimar a los consumidores, al asumir que los mismos son incapaces de conocer la información relevante de los productos, a pesar que la misma es incluida en diversos medios. Bajo este contexto, corresponde destacar lo establecido en los Lineamientos de la Comisión de Protección al Consumidor, aprobados mediante Resolución N° 001-2006-LIN-CPC/INDECOPI, respecto a la información que deben brindar los proveedores a los consumidores, en atención al criterio del consumidor razonable.

LO TESTADO
NO VALE

46

"4.1.2. (...)

Los proveedores tienen la obligación de poner a disposición de los consumidores toda la información que sea relevante respecto de los términos y condiciones de los productos o servicios ofrecidos, de manera tal, que aquella **pueda ser conocida o conocible por un CONSUMIDOR RAZONABLE USANDO SU DILIGENCIA ORDINARIA.**

Así, lo que se debe informar depende de lo que un consumidor espera, y lo que el consumidor esperaría depende de qué es lo que se le informó. En consecuencia, **de acuerdo al criterio establecido por la Sala, el cumplimiento de esta obligación se analiza en abstracto, es decir, TOMANDO EN CUENTA LO QUE NORMALMENTE ESPERARÍA UN CONSUMIDOR RAZONABLE en las circunstancias que rodean la adquisición de un producto o la contratación de un servicio. (...)**".

De otro lado, consideramos importante señalar que, a fin de acreditar los hechos denunciados, era trascendental que el denunciante pueda aportar medios probatorios adecuados para fundar la supuesta responsabilidad de nuestra empresa. Sin embargo, de la revisión del escrito y de los medios probatorios presentados por el denunciante **NO EXISTE PRUEBA MATERIAL ALGUNA** que acredite de manera suficiente que nuestra empresa hubiese infringido los artículos del Código de Protección y Defensa al Consumidor y por el cual deba ser responsable.

En ese orden de ideas, y en concordancia con los Lineamientos de la Comisión de Protección al Consumidor, aprobados mediante Resolución N° 001-2006-LIN-CPC/INDECOPI, se establece que le corresponde al consumidor acreditar la existencia de un defecto en el servicio, lo que no se ha dado en el presente caso.

"(...) a). ¿Cómo funciona la carga de la prueba?

De acuerdo a la norma que regula la carga de la prueba, la misma que establece que **quien alega un hecho debe probarlo, primero corresponde al consumidor acreditar la existencia de un defecto en el producto o servicio,** y luego será el proveedor quien debe demostrar que aquel defecto no le es imputable debido a la

LO TESTADO
NO VALE

SM 00/1
47

existencia de circunstancias que lo eximen de responsabilidad. Tenemos entonces: (i) **acreditación del defecto: corresponde al consumidor acreditar la existencia de un defecto en el bien o servicio;** e, (ii) **imputación del defecto: acreditado el defecto, corresponderá al proveedor acreditar que el defecto no le es imputable (inversión de la carga de la prueba), esto es, que no es un defecto incorporado al servicio como consecuencia de las actividades involucradas en poner el producto o el servicio al alcance del consumidor. (...)**

*El resaltado es nuestro.

Sin perjuicio de lo antes mencionado, cabe precisar adicionalmente que en reiterada jurisprudencia la Comisión de Protección al Consumidor ha considerado que el deber de idoneidad contenido en artículo 19° del Código deberá ser entendido como la obligación de brindar productos o servicios que correspondan a las características ofrecidas por el proveedor y esperadas por el consumidor y siendo que de no presentarse alguna de las causales de exclusión contempladas en el artículo 104° de Código, será el proveedor quien resulte responsable por haber infringido el deber de idoneidad.

Al respecto el artículo 104° del código señala lo siguiente:

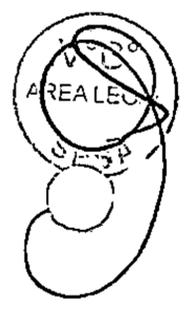
“Artículo 104.- Responsabilidad administrativa del proveedor

El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado.

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

* El resaltado es nuestro.

II. SOBRE EL REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN



LC - VÁLIDO
NO VALE

Stk 07/12 48

Al respecto y dentro del plazo otorgado, cumplimos con reiterar a vuestro Despacho que en el mismo cupón de S/ 200.00 otorgado al Sr. Hernández si indicaba expresamente que el mismo *NO ES ACUMULABLE CON OTROS PROMOCIONES*, conforme se puede apreciar en la siguiente imagen:



¡FELICITACIONES!

¡Usted llegó a su meta tiene un cupon de S/ 200 Dcto. en TODA la tienda

Para activar el descuento deberá realizar una compra mayor a S/ 200



Este cupon Vivanda hasta el día 31 de Marzo de 2017

Indispensable dictar DNI o presentar tarjeta Vivanda y entregar este cupon en caja. Valido en una sola transacción en tu próxima compra. Personal o intransferible. No acumulable con Soles Vivanda. Ni otras promociones. Stock mínimo 1kg o unidades o hasta agotar stock de tienda.

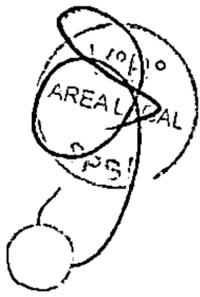
No acumulable con Soles Vivanda. Ni otras promociones.

Este cupon no se podrá canjear por dinero en efectivo. Ni se dara vuelto. La anulacion total o parcial del ticket de compra anula automaticamente el presente cupon. No se aplican revoluciones posteriores a

canje del cupon. No valido para Delivery. No incluye concesionarios

Cliente: LUIS HERNANDEZ HUARANZA
DNI: 10306067

Vivanda no se responsabiliza por la perdida robo o deterioro de los codigos de barra del cupon.



LO TESTADO
NO VALE

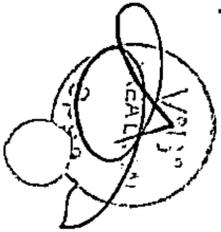
49
0043

Finalmente, como puede observarse del presente caso, queda acreditado que nuestra representada brindó una adecuada atención al Sr. Hernández, no infringiendo ninguna disposición del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

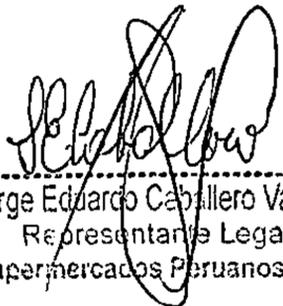
POR TANTO:

Le solicitamos al ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3 DEL INDECOPI tenga presente lo antes expuesto y proveer conforme a Ley.

PRIMER OTROSI DECIMOS: Que, cumplimos con adjuntar los poderes de nuestro representante legal, copia de DNI, así como el RUC de la empresa.



San Borja, 05 de Julio de 2017

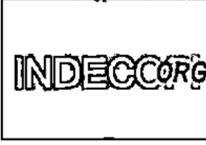


Jorge Eduardo Caballero Vargas
Representante Legal
Supermercados Peruanos S.A.

RESOLUCIÓN DE PRIMERA INSTANCIA



Presidencia
del Consejo de Ministros



ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3

EXPEDIENTE N° 529-2017/PS3

RESOLUCIÓN FINAL N° 821-2017/PS3

EXPEDIENTE : 529-2017/PS3
AUTORIDAD : ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3 (OPS)
INTERESADO : LUIS ALBERTO HERNÁNDEZ HUARANGA (EL SEÑOR HERNÁNDEZ)
DENUNCIADO : SUPERMERCADOS PERUANOS S.A.¹ (VIVANDA)
MATERIAS : PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR
DEBER DE IDONEIDAD
MEDIDAS CORRECTIVAS
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
COSTAS Y COSTOS DEL PROCEDIMIENTO
ACTIVIDAD : VENTA AL POR MENOR EN COMERCIOS NO ESPECIALIZADOS CON PREDOMINIO DE LA VENTA DE ALIMENTOS, BEBIDAS O TABACO

SANCIÓN:

- 0,50 Unidades Impositivas Tributarias por haber incurrido en infracción a lo establecido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en lo referido a la negativa indebida de aplicación del bono de descuento otorgado al señor Luis Alberto Hernández Huaranga, por cuanto no se ha verificado que el proveedor haya accedido a la solicitud del denunciante o que se haya producido un supuesto de exclusión que motive su denegatoria.

Lima, 15 de agosto de 2017

I. ANTECEDENTES

1. Mediante Resolución N° 1 de fecha 15 de junio de 2017, el OPS inició un procedimiento administrativo sancionador contra Vivanda por presunta infracción a lo establecido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), señalando lo siguiente:

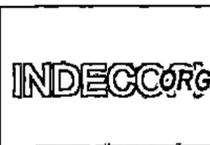
PRIMERO: Iniciar el procedimiento administrativo sancionador a Supermercados Peruanos S.A. por presunta infracción a lo establecido en:

- El artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que Supermercados Peruanos no habría cumplido con hacer efectivo el bono de descuento otorgado al señor Luis Alberto Hernández Huaranga cuando este lo solicitó el día 4 de marzo de 2017, ya que se le indicó que dicho beneficio solo resultaba aplicable a la adquisición de productos que no estuvieran afectos a descuento, información que no se encuentra dentro de las condiciones de uso.

2. El 6 de julio de 2017, Vivanda presentó sus descargos manifestando lo siguiente:

- (i) Conforme con lo señalado por el propio denunciante, el día 4 de marzo pretendió realizar compras en el establecimiento Vivanda Dos de Mayo; sin embargo, dicha compra no fue realizada, razón por la que no existió en estricto una relación de consumo.
- (ii) Contrariamente a lo indicado por el señor Hernández, el cupón descrito de S/ 200,00 que le fue otorgado sí indicaba expresamente que no es acumulable con otras promociones. En ese sentido, las condiciones descritas constituyen garantía explícita en concordancia con el artículo

¹ RUC N° 20100070970



20 del Código. De igual modo, los Lineamientos de la Comisión de Protección al Consumidor 2016 establecen que la idoneidad de un producto o servicio se definirá en virtud de la garantía que corresponda.

- (iii) El artículo 21 del Decreto Legislativo N° 1044, que aprueba la Ley de Represión de la Competencia Desleal establece que debe realizarse un análisis integral de todo el contenido del anuncio y, en el caso de las campañas, estas deberán ser analizadas en su conjunto, considerando las particularidades de los anuncios que la conforman.
- (iv) No existe prueba material alguna que acredite de manera suficiente que hubiera infringido los artículos del Código. Así, los Lineamientos de la Comisión de Protección al Consumidor 2006 establecen que le corresponde al consumidor acreditar la existencia de un defecto en el servicio, lo que no se ha dado en el presente caso.

3. Por escritos del 6 de julio y 18 de agosto de 2017, el señor Hernández manifestó lo siguiente:

- (i) La empresa denunciada continúa con sus malas prácticas de publicidad engañosa al enviar a sus clientes una invitación similar a la que diera origen a la denuncia, incluyendo a él mismo.
- (ii) Solicita que se evalúe su denuncia, los sustentos, las pruebas y argumentos presentados oportunamente, cumpliendo con todas las formalidades exigidas en sus escritos, donde se evidencia fehacientemente que el denunciado, vía publicidad engañosa y malas prácticas comerciales, perjudica a sus clientes.

II. ANÁLISIS

II.1 Cuestión previa: sobre la existencia de una relación de consumo

- 4. El artículo III del Título Preliminar del Código² establece que se protege al consumidor que se encuentre directa o indirectamente expuesto o comprendido por una relación de consumo o en una etapa preliminar a ésta. Asimismo, el numeral 1 del artículo IV del Título Preliminar de dicha norma define quienes pueden ser considerados como consumidores o usuarios y, por ende, quienes pueden acceder al nivel de protección especial que brinda la normativa de protección al consumidor.
- 5. La calidad de consumidor final constituye una condición de procedencia de las denuncias que se presenten ante la autoridad de consumo, pues esta sólo será competente para avocarse a conocer las infracciones cometidas en perjuicio del destinatario final de un bien o servicio, por lo que resulta necesario determinar en forma previa dicha condición cuando esta haya sido cuestionada.
- 6. Por otro lado, en el artículo IV del Título Preliminar, el Código define quiénes son denominados "consumidores", los mismos que son sujeto de tutela en la vía administrativa:

"Artículo IV.- Definiciones

² LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo III. Ámbito de aplicación

- 1. El presente Código protege al consumidor, se encuentre directa o indirectamente expuesto o comprendido por una relación de consumo o en una etapa preliminar a ésta.
- 2. Las disposiciones del presente Código se aplican a las relaciones de consumo que se celebran en el territorio nacional o cuando sus efectos se producen en éste.
- 3. Están también comprendidas en el presente Código las operaciones a título gratuito cuando tengan un propósito comercial dirigido a motivar o fomentar el consumo.



Presidencia
del Consejo de Ministros



ORGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3

29

EXPEDIENTE N° 529-2017/PS3

Para los efectos del presente Código, se entiende por:

1. Consumidores o usuarios

1.1 Las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o servicios materiales e inmateriales, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, actuando así en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional. No se considera consumidor para efectos de este Código a quien adquiere, utiliza o disfruta de un producto o servicio normalmente destinado para los fines de su actividad como proveedor.

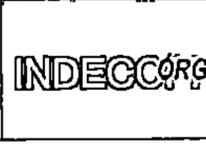
1.2 Los microempresarios que evidencien una situación de asimetría informativa con el proveedor respecto de aquellos productos o servicios que no formen parte del giro propio del negocio.

1.3 En caso de duda sobre el destino final de determinado producto o servicio, se califica como consumidor a quien lo adquiere, usa o disfruta".

7. De la definición citada, en primer lugar, se advierte que el Código ha establecido que tendrán la calidad de consumidores las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilicen o disfruten como destinatarios finales servicios y productos en beneficio propio o de su grupo familiar o social, actuando en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional. Así, en una relación de consumo puede identificarse tres componentes íntimamente ligados entre sí: un consumidor o usuario, un proveedor y un producto o servicio materia de transacción comercial.
8. Sin embargo, existe un segundo supuesto establecido por el propio Código, el cual estipula que el sistema de protección al consumidor es aplicable también a casos en los que no se ha configurado propiamente una relación de consumo, pero en los que el denunciante se encontró expuesto, directa o indirectamente, a una etapa previa, a su ejecución o a una etapa posterior a aquella, razón por la cual la persona denuncia dichos hechos, bajo esta premisa, también califica como consumidor.
9. En esta línea de pensamiento, la Sala Especializada de Protección al Consumidor se ha referido a la relación de consumo en términos que reconocen una realidad que trasciende el mero intercambio de bienes y servicios por un precio, sino que engloba todos los servicios que coadyuvan al posicionamiento de un determinado proveedor en el mercado y que incentivan el consumo en su favor³.
10. En el presente caso, Vivanda señaló que no habría existido una relación de consumo, dado que el señor Hernández no llegó a concretar la compra el día 4 de marzo de 2017.
11. De los medios probatorios adjuntos al escrito de denuncia, se desprende que el señor Hernández recibió un bono de descuento por parte de Vivanda en tanto acumuló un mínimo de consumos en sus establecimientos, beneficio exclusivo para aquellos clientes que contaran con la "Tarjeta Vivanda". En ese sentido, considerando lo expuesto en fundamentos anteriores, debe concluirse que la promoción tenía como finalidad incentivar el consumo en los establecimientos del denunciado, y, en consecuencia, que el denunciante sí califica como un consumidor expuesto. Sin perjuicio de ello, cabe señalar que, si bien el denunciante no adquirió ningún producto, ello se debió a que el proveedor se habría negado a aplicar el bono obtenido por el señor Hernández.

³ Resolución N° 342-2014/SPC-INDECOPI, del 30 de enero de 2014:

"El ámbito de aplicación del Código no se encuentra restringido exclusivamente a los compradores o contratantes de un producto o servicio, pues como se ha señalado una persona puede entrar en contacto con dichas prestaciones sin que medie una relación contractual con el proveedor. Anteriormente, la Sala ha tenido oportunidad de destacar que la aplicación de una noción amplia de consumidor se justifica en la finalidad última de los procedimientos sancionadores en esta materia: cautelar el interés colectivo de los consumidores a través de la evaluación de pretensiones de naturaleza individual.(...) Así, la relación de consumo no consiste solamente en una relación formal directa, es decir, no es un mero acto traslativo de "cosa precio" o "servicio precio", sino que va más allá de la prestación principalmente ofertada incorporando todos aquellos servicios complementarios que posicionan a un proveedor en el mercado distinguiéndolo de sus demás competidores y que definen en última instancia la elección del consumidor a su favor. (...)"
(El subrayado es agregado)



12. Por lo tanto, se ha verificado que si nos encontramos ante una relación de consumo, de conformidad con lo establecido por el Código, de modo que corresponde desestimar el alegato formulado por Vivanda en este extremo.

II.2. Supuesto a analizar: deber de idoneidad

II.2.1 Marco legal aplicable

13. El artículo 65º de la Constitución Política del Perú establece que, en el marco de una economía social de mercado, es deber del Estado defender el interés de los consumidores y usuarios, debiendo garantizar el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado, así como su salud y seguridad⁴.
14. En cumplimiento de dicho mandato constitucional, el Código establece las normas de protección y defensa de los consumidores, instituyendo como un principio rector de la política social y económica del Estado la protección de sus derechos. Así, se ha establecido que la finalidad del Código es que los consumidores accedan a productos y servicios idóneos y que gocen de los derechos y los mecanismos efectivos para su protección, reduciendo la asimetría informativa, corrigiendo, previniendo o eliminando las conductas y prácticas que afecten sus legítimos intereses⁵.
15. El artículo 19º del Código⁶ establece que los proveedores responden por la calidad e idoneidad de los productos y/o servicios que ofrecen en el mercado. De acuerdo con el artículo 18º del Código⁷ 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 y/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.

⁴ CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ.

Artículo 65º.- Defensa del consumidor.

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

⁵ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Artículo II.- Finalidad

El presente Código tiene la finalidad de que los consumidores accedan a productos y servicios idóneos y que gocen de los derechos y los mecanismos efectivos para su protección, reduciendo la asimetría informativa, corrigiendo, previniendo o eliminando las conductas y prácticas que afecten sus legítimos intereses. En el régimen de economía social de mercado establecido por la Constitución, la protección se interpreta en el sentido más favorable al consumidor, de acuerdo a lo establecido en el presente Código.

⁶ LEY Nº 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL 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.

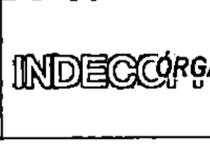
⁷ LEY Nº 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

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.



16. El artículo 171.2 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General establece que corresponde a los administrados aportar los medios probatorios que sustenten sus alegaciones⁸. En ese sentido, y considerando lo establecido en el artículo 104° del Código,⁹ este Órgano Resolutivo considera que la carga de la prueba sobre la responsabilidad en materia de idoneidad del bien o servicio, se distribuye de la siguiente manera:

- (i) **acreditación del defecto:** corresponde al consumidor probar la existencia de un defecto en el bien o servicio; e,
- (ii) **imputación del defecto:** acreditado el defecto, corresponderá al proveedor demostrar que el defecto no le es imputable (inversión de la carga de la prueba), sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque acreditó la existencia de hechos ajenos que no le eran imputables como son el caso fortuito, fuerza mayor, hecho de terceros o por la negligencia del propio consumidor.

II.2.2. Presunta infracción a analizar: sobre la negativa de aplicación del bono de descuento

17. El señor Hernández manifestó que Vivanda se negó a hacer efectivo el bono de descuento obtenido, ya que se le indicó que dicho beneficio solo resultaba aplicable a la adquisición de productos que no estuvieran afectos a descuento, información que no se encuentra dentro de las condiciones de uso de dicho bono.

18. Por su parte, Vivanda manifestó en sus descargos que, contrariamente a lo indicado por el señor Hernández, el cupón de S/ 200,00 que le fue otorgado sí indicaba expresamente que no es acumulable con otras promociones. En ese sentido, a decir del denunciado, las condiciones descritas en el bono constituyen garantía explícita en concordancia con el artículo 20 del Código.

19. Al respecto, obran en el expediente copias de los siguientes medios probatorios:

- (i) Correo electrónico remitido por Vivanda al señor Hernández el 1 de enero de 2017, en el cual le ofrece la obtención de un bono de devolución por S/ 200,00, en caso de cumplir con el consumo de un mínimo de S/ 1 190,00 entre el 2 y el 31 de enero de 2017.
- (ii) Correo electrónico remitido por Vivanda al señor Hernández el 9 de febrero de 2017, por el que confirma la obtención del bono, el cual podría ser impreso en la primera compra que realice entre el 13 al 28 de febrero de 2017.
- (iii) Bono de S/ 200,00 de descuento en toda la tienda Vivanda, emitido a favor del señor Hernández.
- (iv) Reclamo presentado por el denunciante en el Libro de Reclamaciones de Vivanda el 4 de marzo¹⁰ de 2017, en el cual se dejó constancia de la negativa de la aplicación del bono.

⁸ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.**

Artículo 171°.- Carga de la prueba

(...)

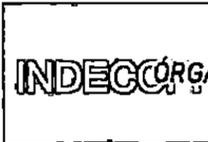
171.2 Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones.

⁹ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

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

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

¹⁰ Si bien en el documento el señor Hernández indica como fecha de reclamo 4 de mayo de 2017, se puede inferir válidamente que se trata de un error material en virtud a la respuesta del proveedor, la cual data del 5 de marzo de 2017.



20. Así, las condiciones para la obtención y uso del bono de devolución otorgado por Vivanda estaban incluidas tanto en los correos electrónicos remitidos, como en el propio bono -presentados por el denunciante-, las cuales establecían lo siguiente:

- Correo electrónico remitido por Vivanda al señor Hernández el 1 de enero de 2017:
"Indispensable dictar DNI o presentar la Tarjeta Vivanda para considerar los consumos. (...) No acumulable con otras promociones."
- Correo electrónico remitido por Vivanda al señor Hernández el 9 de febrero de 2017:
"El Bono es válido para ser utilizado hasta el 05 de marzo de 2017, previa presentación del DNI o CE en físico, en caja. (...) No acumulable con otras promociones. (...)"
- Bono de descuento:
"No acumulable con Soles Vivanda. Ni con otras promociones."

21. De lo mencionado, resulta claro que el bono obtenido por el señor Hernández no era acumulable con otras promociones, de acuerdo con lo informado por Vivanda. Sin embargo, no resulta tan claro a qué otras promociones se refiere esta exclusión, para lo cual corresponde remitirse a la definición legal de "promoción comercial", establecida en el Reglamento de Promociones Comerciales, aprobado por Decreto Supremo N° 010-2016-IN:

"Artículo 5.- Definiciones

Para efectos del presente Reglamento, se entiende por:

(...)

i. Promoción comercial

Mecanismo o sistema que adopta el agente mediante el ofrecimiento de premio o premios, bajo las modalidades de sorteos, concursos, venta - canje, canje gratuito, inserción de premios, instalación o verificación del sistema, programa o aplicativo informático, premiaciones aleatorias, combinaciones de las anteriores o cualquier otra modalidad similar, con el propósito de incentivar la venta de sus productos o servicios, cuyo desarrollo incluye todas las actividades conducentes a lograr el propósito antes mencionado.

Asimismo, constituye promoción comercial los mecanismos o sistemas que adopta el agente con el fin de promover que sus integrantes o participantes cumplan con las prestaciones que le corresponden como tales, o fidelizar su integración en un determinado grupo de interés.

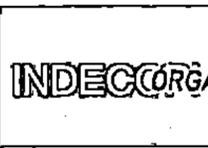
No constituye promoción comercial la disminución o rebaja del precio regular de un producto o servicio, el ofrecimiento de más de un producto o servicio con el precio de venta equivalente a una unidad del mismo o cualquier otra modalidad de naturaleza similar, así como, la acumulación de puntos para la adquisición de productos o servicios indeterminados."

(El subrayado es agregado)

22. En ese sentido, a falta de exclusión expresa por parte de Vivanda, puede inferirse que el bono de descuento otorgado al denunciante sí podría ser aplicado con productos con precio rebajado y con ofertas de más de un producto a precio de una unidad.

23. De acuerdo con lo indicado por el señor Hernández en su denuncia, el 4 de marzo de 2017, él intentó adquirir productos que se encontraban con descuento utilizando el bono de S/ 200,00, frente a lo cual el proveedor se negó. Cabe señalar que Vivanda no ha desmentido este punto de la denuncia ni ha cuestionado los medios probatorios que obran en el expediente, de modo que se ha limitado a señalar que las condiciones para el uso del bono fueron especificadas e informadas al denunciante.

24. Cabe señalar que, de acuerdo a la regla de carga probatoria antes descrita, le correspondía a Vivanda acreditar que la negativa de aplicación del bono se debió al cumplimiento de las normas o a supuestos que no le son imputables. Sin embargo, a pesar de que existe evidencia de que el señor Hernández



83

solicitó que se aplique dicho bono, no se verifica que el proveedor haya accedido a su solicitud o que se haya producido un supuesto de exclusión que motive su denegatoria.

- 25. Por las consideraciones expuestas, el OPS considera que corresponde declarar responsable a Vivanda por infracción al artículo 19° del Código.

II.3. Medida correctiva

- 26. Este órgano resolutivo se encuentra facultado a dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras¹¹ –las cuales tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior– y complementarias¹² –que buscan revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

¹¹ 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. En caso el órgano resolutivo dicte una o varias medidas correctivas, debe considerar lo acordado por las partes durante la relación de consumo. Las medidas correctivas reparadoras pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente:

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

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

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

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

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

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

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

(Artículo modificado por Decreto Legislativo N° 1308, publicado en el diario oficial El Peruano el 30 de diciembre de 2016.)

¹² LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

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.



84

27. El señor Hernández solicitó como medidas correctivas: (i) la imposición de una multa a Supermercados Peruanos por no informar claramente las condiciones de los cupones de descuento que ofrecen, (ii) se ordene el cierre temporal del establecimiento ubicado en Av. Dos de Mayo N° 1420, en el distrito de San Isidro y (iii) se efectúe el desembolso del bono otorgado por el proveedor por un monto varias veces superior.
28. En el presente caso, se ha verificado que Vivanda ha incumplido lo establecido en el artículo 19° del Código, por lo que, para revertir los efectos de su conducta, corresponde ordenarle como medida correctiva a dicho proveedor que, a partir del día hábil siguiente de que le sea notificada la presente resolución final, permita al señor Hernández la utilización del bono de S/ 200,00 a fin de que este pueda adquirir productos en sus establecimientos en la oportunidad que lo solicite, sin más restricciones que las establecidas en la información trasladada al consumidor y de acuerdo con los términos de la presente resolución, beneficio que deberá estar disponible por un período máximo de treinta días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución.
29. El proveedor tiene la obligación de presentar ante el OPS los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva en el plazo máximo de cinco (5) días, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para su cumplimiento, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva de una (1) a tres (3) UIT por incumplimiento de mandato, en los términos establecidos por el artículo 117° del Código¹³. Para hacer efectivo el apercibimiento señalado, el consumidor deberá comunicar el incumplimiento a este órgano resolutorio por escrito.
30. Por otro lado, en relación a la imposición de una sanción, cabe señalar que ello es consecuencia natural de la verificación de una infracción, cuya labor le corresponde a la autoridad administrativa y no al administrado, por lo que será motivo de análisis posteriormente; por otro lado, respecto al cierre del establecimiento de Vivanda, resulta pertinente destacar que la paralización de las actividades económicas del proveedor no cumple la finalidad de las medidas correctivas, antes mencionada. Finalmente, si bien el señor Hernández solicitó también que se otorgue el bono por un monto varias veces superior al original, es de notar que dicha solicitud equivale a una indemnización, lo cual no es posible en sede administrativa.

- c. El decomiso y destrucción de la mercadería, envases, envolturas o etiquetas.
- d. En caso de infracciones muy graves y de reincidencia o reiterancia:
- (i) Solicitar a la autoridad correspondiente la clausura temporal del establecimiento industrial, comercial o de servicios por un plazo máximo de seis (6) meses.
 - (ii) Solicitar a la autoridad competente la inhabilitación, temporal o permanente, del proveedor en función de los alcances de la infracción sancionada.
- e. Publicación de avisos rectificatorios o informativos en la forma que determine el Indecopi, tomando en consideración los medios que resulten idóneos para revertir los efectos que el acto objeto de sanción ha ocasionado.
- f. Cualquier otra medida correctiva que tenga el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

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

¹³ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 117°.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos

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

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

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

(Artículo modificado por Decreto Legislativo N° 1308, publicado en el diario oficial El Peruano el 30 de diciembre de 2016.)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOP

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3

85

EXPEDIENTE N° 529-2017/PS3

II.4. Graduación de la sanción

31. En el artículo 112¹⁴ del Código se establecen los criterios que la autoridad administrativa podrá tomar en consideración para graduar la sanción que corresponde a un proveedor que ha infringido las normas a dicho cuerpo normativo. Adicionalmente, la norma prevé circunstancias agravantes y atenuantes que se podrán tomar en consideración para fijar la sanción. En este caso, corresponde tomar en cuenta los siguientes criterios:

- (i) **Daño resultante de la infracción:** Se ha producido un daño particular al señor Hernández, toda vez que tuvo que se le privó de utilizar el bono de devolución o descuento que se le había otorgado por S/ 200,00, sin que se haya presentado alguna justificación o supuesto de exclusión previamente informada, lo cual afectó sus expectativas.
- (ii) **Probabilidad de detección:** En este caso, debe considerarse que, si bien no se ha producido un daño patrimonial o a la integridad del denunciante, el señor Hernández sí tenía incentivos para acudir ante esta autoridad administrativa a denunciar el hecho, ya que se le negó la

¹⁴ 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:

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

Se consideran circunstancias agravantes especiales, las siguientes:

1. La reincidencia o incumplimiento reiterado, según sea el caso.
2. La conducta del infractor a lo largo del procedimiento que contravenga el principio de conducta procedimental.
3. Cuando la conducta infractora haya puesto en riesgo u ocasionado daño a la salud, la vida o la seguridad del consumidor.
4. Cuando el proveedor, teniendo conocimiento de la conducta infractora, deja de adoptar las medidas necesarias para evitar o mitigar sus consecuencias.
5. Cuando la conducta infractora haya afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.
6. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas, dependiendo de cada caso particular.

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

1. La presentación por el proveedor de una propuesta conciliatoria dentro del procedimiento administrativo que coincida con la medida correctiva ordenada por el órgano resolutorio.
2. Cuando el proveedor acredite haber concluido con la conducta ilegal tan pronto tuvo conocimiento de la misma y haber iniciado las acciones necesarias para remediar los efectos adversos de la misma.
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.
4. Cuando el proveedor acredite que cuenta con un programa efectivo para el cumplimiento de la regulación contenida en el presente Código, para lo cual se toma en cuenta lo siguiente:
 - a. El involucramiento y respaldo de parte de los principales directivos de la empresa a dicho programa.
 - b. Que el programa cuenta con una política y procedimientos destinados al cumplimiento de las estipulaciones contenidas en el Código.
 - c. Que existen mecanismos internos para el entrenamiento y educación de su personal en el cumplimiento del Código.
 - d. Que el programa cuenta con mecanismos para su monitoreo, auditoría y para el reporte de eventuales incumplimientos.
 - e. Que cuenta con mecanismos para disciplinar internamente los eventuales incumplimientos al Código.
 - f. Que los eventuales incumplimientos son aislados y no obedecen a una conducta reiterada.
5. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas dependiendo de cada caso particular.

(Artículo modificado por Decreto Legislativo N° 1308, publicado en el diario oficial El Peruano el 30 de diciembre de 2016.)



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPÍ

ORGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3

EXPEDIENTE N° 529-2017/PS3

86

posibilidad de adquirir productos a un menor costo, por lo que tiene una probabilidad de detección alta.

32. De acuerdo con el Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General¹⁵, la graduación de la sanción se rige por el principio de razonabilidad según el cual las autoridades deben prever que el ejercicio de la conducta infractora no resulte más favorable al administrado que el cumplimiento del ordenamiento legal vigente. En consecuencia, la sanción a ser impuesta debe generar incentivos para corregir las acciones contrarias al ordenamiento de protección al consumidor, por lo que corresponde sancionar a Vivanda con una multa de 0,50 Unidades Impositivas Tributarias.

II.5. Costas y costos del procedimiento

33. El artículo 7° del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi¹⁶ dispone que es potestad de ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido el interesado o el Indecopi.

34. Vivanda deberá cumplir en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, con pagar al señor Hernández las costas del procedimiento, que, a la fecha, ascienden a la suma de S/ 36,00¹⁷.

35. De considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, el interesado podrá solicitar el reembolso de los costos en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costos, cuya evaluación estará a cargo del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos competente.

III. RESOLUCIÓN

¹⁵ TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL aprobado por DECRETO SUPREMO N° 006-2017-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.

¹⁶ DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI

Artículo 7°.- Pago de costas y costos

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 los procedimientos seguidos de parte ante la Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas, se podrá ordenar el pago de costas y costos a la entidad que haya obtenido un pronunciamiento desfavorable.

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 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Quien a sabiendas de la falsedad de la imputación o de la ausencia de motivo razonable denuncie a alguna persona natural o jurídica, atribuyéndole una infracción sancionable por cualquier órgano funcional del INDECOPI, será sancionado con una multa de hasta cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) mediante resolución debidamente motivada. La sanción administrativa se aplica sin perjuicio de la sanción penal o de la indemnización por daños y perjuicios que corresponda.

¹⁷ Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.



07

PRIMERO: Sancionar a Supermercados Peruanos S.A. con una multa de 0,50 UIT por haber incurrido en infracción a lo establecido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en lo referido a la negativa de aplicación del bono de descuento otorgado al señor Luis Alberto Hernández Huaranga, por los motivos expuestos en la presente resolución.

SEGUNDO: Ordenar a Supermercados Peruanos S.A. como medida correctiva que, a partir del día hábil siguiente de que le sea notificada la presente resolución final, permita al señor Luis Alberto Hernández Huaranga la utilización del bono de S/ 200,00 a fin de que este pueda adquirir productos en sus establecimientos en la oportunidad que lo solicite, sin más restricciones que las establecidas en la información trasladada al consumidor y de acuerdo con los términos de la presente resolución, beneficio que deberá estar disponible por un período máximo de treinta días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución.

Para ello, Supermercados Peruanos S.A. deberá acreditar el cumplimiento del presente artículo, ante este Órgano Resolutivo en el plazo máximo de cinco (5) días, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva por incumplimiento de mandato, conforme a lo señalado en el artículo 117° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

TERCERO: Requerir al sancionado el cumplimiento espontáneo del pago de la multa¹⁸, de conformidad con lo establecido en el numeral 4 del artículo 203 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General¹⁹, bajo apercibimiento de iniciarse el procedimiento de ejecución coactiva respectivo²⁰. El sancionado sólo pagará el 75% de la multa si consiente la presente resolución y procede a cancelarla en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente Resolución, conforme a lo establecido en el artículo 113° del Código de Protección y Defensa del Consumidor²¹.

¹⁸ Los únicos medios de pago son los siguientes y debe proporcionar para estos efectos el número de CUM para identificar la multa:

Pago en ventanilla en el Banco de la Nación y Banco de Crédito del Perú	Pago en línea – Internet (solo para clientes de Banco de Crédito del Perú)
1. Indicar que realizará en pago de una multa impuesta por el Indecopi. Cuenta "Indecopi-Multas". 2. Brindar el número de CUM correspondiente. Si paga en Banco de la Nación, deberá indicar el código de transacción 3711 + el número de CUM. 3. Verificar que la constancia del pago indique el número de CUM correcto.	Seguir los siguientes pasos: . 1. Seleccionar pagos y transferencias. 2. Seleccionar pago de servicios. 3. Seleccionar Instituciones (Indecopi). 4. Seleccionar el concepto de pago (multas). 5. Ingresar el número de CUM. 6. Ingresar el monto a pagar.

Cualquier abono que no se efectúe en la forma señalada en el cuadro anterior, no será considerado para efectos de la cancelación de la multa. En caso no se cuente con el número de CUM o se presente cualquier inconveniente al pretender efectuar el pago en las modalidades indicadas, será necesario que se comunique inmediatamente a los anexos 7814, 7825 y 7829, así como a la siguiente dirección: controldemultas@indecopi.gob.pe.

¹⁹ Sin perjuicio de ello, se le informa que la presente resolución será puesta en conocimiento del Área de Ejecución Coactiva del Indecopi a efectos de que ejerza las funciones que la Ley le otorga.

²⁰ El procedimiento de ejecución coactiva se encuentra bajo la competencia del Ejecutor Coactivo del Indecopi, y se regula conforma a las normas establecidas en el Texto Único Ordenado de la Ley del procedimiento de ejecución coactiva, aprobado por D.S. N° 018-2008-JUS.

²¹ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 113°.- Cálculo y rebaja del monto de la multa

Para calcularse el monto de las multas a aplicarse, se utiliza el valor de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT) vigente a la fecha de pago efectivo o en la fecha que se haga efectiva la cobranza coactiva. Las multas constituyen en su integridad recursos propios del Indecopi, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 156°.

La multa aplicable es rebajada en un veinticinco por ciento (25%) cuando el infractor cancele el monto de la misma con anterioridad a la culminación del término para impugnar la resolución que puso fin a la instancia y en tanto no interponga recurso alguno contra dicha resolución.



Presidencia
del Consejo de Ministros



ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3

88

EXPEDIENTE N° 529-2017/PS3

CUARTO: Ordenar a Supermercados Peruanos S.A. el pago de las costas del procedimiento, disponiendo que en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente Resolución, cumpla con el pago de las costas de esta instancia ascendente a S/ 36,00, al señor Luis Alberto Hernández Huaranga, sin perjuicio del derecho de ésta de solicitar la liquidación de los costos una vez concluida la instancia administrativa. La evaluación de las solicitudes de liquidación estará a cargo del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos competente.

QUINTO: 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 en el numeral 5.1.1 de la Directiva N° 005-2017/DIR-COD-INDECOPI, contra lo dispuesto por la presente jefatura procede el recurso impugnativo de apelación. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3 en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación²², caso contrario la resolución quedará consentida²³.

SEXTO: Informar a las partes que, conforme se dispone en el numeral 6.1 de la Directiva N° 005-2017/DIR-COD-INDECOPI²⁴, las resoluciones de los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor que ponen fin al procedimiento no requieren de una declaración de consentimiento expreso.

SÉPTIMO: Disponer la inscripción de Supermercados Peruanos 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 119²⁵ del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

MARÍA GRACIELA REJAS JIMÉNEZ

Jefe

Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos
de Protección al Consumidor N° 3

²² DIRECTIVA N° 005-2017/DIR-COD-INDECOPI, DIRECTIVA QUE REGULA EL PROCEDIMIENTO SUMARÍSIMO EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, PREVISTO EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

V. Apelación

5.1. Plazos

5.1.1. El plazo para interponer el recurso de apelación es de quince (15) días hábiles, no prorrogables, contado a partir del día siguiente de notificada la resolución a impugnar.

(...)

²³ TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL aprobado por 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.

²⁴ DIRECTIVA N° 005-2017/DIR-COD-INDECOPI, DIRECTIVA QUE REGULA EL PROCEDIMIENTO SUMARÍSIMO EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, PREVISTO EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

VI. FIN DEL PROCEDIMIENTO

6.1. En el marco del Procedimiento Sumarísimo, las resoluciones de los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos y Comisiones de Protección al Consumidor que ponen fin al procedimiento sumarísimo no requieren de una declaración de consentimiento expreso. En el caso de las resoluciones que impongan una sanción, una vez que la resolución quede consentida, el órgano correspondiente emitirá una Razón de Jefatura o de Secretaría Técnica, según corresponda, que deje constancia de ello y remitirá al Área de Ejecución Coactiva la respectiva solicitud de ejecución, de ser el caso.

²⁵ LEY N° 29751, 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.

La información del registro es de acceso público y gratuito.

RECURSO DE APELACIÓN

00120638

94

24

PS3



Expediente N° 529-2017/PS3

Sumilla: Apelación

3017 SEP 1 PM 2 59

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3 DEL INDECOP

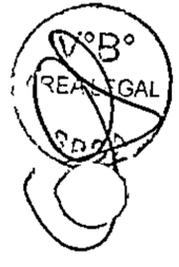
SUPERMERCADOS PERUANOS S.A. ("SPSA"), con RUC No. 20100070970, señalando como domicilio real y procesal en la Calle Morelli N° 181, distrito de San Borja, provincia y departamento de Lima, debidamente representada por el señor Jorge Eduardo Caballero Vargas, identificado con DNI N° 43142280, en los seguidos por **LUIS ALBERTO HERNANDEZ HUARANGA** (el "Denunciante") contra SPSA; ante usted atentamente decimos:

Que, con fecha 25 de Agosto de 2017, fuimos notificados con la Resolución Final N° 821-2017/PS3, de fecha 15 de Agosto de 2017, mediante la cual se resuelve sancionar a nuestra representada con 0.5 Unidades Impositivas Tributarias, por haber incurrido en infracción a lo establecido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, así como ordenar a nuestra representada como medida correctiva cumplir con permitir utilizar al denunciante el bono de S/ 200.00.

Al respecto, y dentro del plazo otorgado, interponemos RECURSO DE APELACIÓN contra la Resolución Final N° 821-2017/PS3, en el extremo referido a la sanción impuesta a nuestra representada correspondiente a 0.5 Unidades Impositivas Tributarias, por la negativa de aplicación de, bono de descuento otorgado al denunciante, así como la medida correctiva impuesta a nuestra representada; toda vez que produce agravio a los intereses y derechos de nuestra empresa, de acuerdo con los fundamentos de hecho y derechos que pasamos a exponer a continuación:

I. INEXISTENCIA DE INFRACCIONES

Nuestra empresa se dedica desde hace muchos años a la comercialización de productos de diversa naturaleza, entre los que se incluyen comestibles, abarrotos, productos de limpieza, entre otros, bajo la modalidad de autoservicio. En el desarrollo de sus actividades nuestra empresa se ha caracterizado entre otras cosas, por brindar productos



de óptima calidad, prestar un servicio idóneo y de calidad y desarrollar, implementar e innovar sus servicios de atención al cliente.

En este sentido, nuestra empresa de manera previa a la difusión de la publicidad de sus diferentes promociones y ofertas, cumple con la regulación en materia de publicidad, en el marco del Decreto Legislativo N° 1044 y demás normas aplicables. Por ello, en sus prácticas comerciales, cumple con promover diferentes ofertas, descuentos y promociones, las mismas que se publicitan mediante radio, televisión, prensa y otros medios de comunicación. Dichas ofertas, descuentos y promociones son por tiempo limitado y en algunos casos, pueden encontrarse sujetas a restricciones y limitaciones en cuanto a variedad de productos, cantidad de éstos y forma de pago, que oportuna y adecuadamente ponemos en conocimiento de nuestros clientes.

Debemos indicar que nuestra empresa siempre se ha caracterizado por prestar un servicio idóneo y por desarrollar, implementar e innovar sus servicios de atención al cliente. En ese sentido, discrepamos con la posición asumida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3 del INDECOPI, en el sentido de que nos sanciona con 0.5 Unidades Impositivas Tributarias, por haber incurrido en infracción a lo establecido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, así como con la medida correctiva impuesta a nuestra representada.

En ese orden de ideas, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3 del INDECOPI, señala en el numeral 23 de la Resolución Final N° 821-2017/PS3, que *"(...) De acuerdo con lo indicado por el señor Hernández en su denuncia, el 4 de marzo de 2017, él intentó adquirir productos que se encontraban con descuento utilizando el bono de S/ 200.00, frente a lo cual el proveedor se negó. Cabe precisar que Vivanda no ha desmentido este punto de la denuncia, ni ha cuestionado los medios probatorios que obran en el expediente, de modo que se ha limitado a señalar que las condiciones para el uso del bono fueron especificadas e informadas al denunciante."* Al respecto, consideramos importante señalar que nuestro personal en tienda le explicó al Sr. Hernández las condiciones que el cupón de descuento, entre las cuales se establecía que éste no era acumulable con otras promociones razón por la cual al pasar el cupón de descuento de s/ 200.00 los productos con descuentos individuales fueron

dejados sin efecto; siendo el denunciante el que decide finalmente no realizar la compra, conforme lo detalle textualmente en su propio escrito de denuncia.

Lo que el denunciante pretendía:

Valor de productos S/ 287.00:	CUPON S/ 200	+	EFECTIVO S/ 87.00
-------------------------------	-----------------	---	----------------------

Lo que sucedió al momento de pasar los productos y aplicar el cupón:

○ Valor de productos S/ 327.00:	CUPON S/ 200	+	EFECTIVO S/ 127.00
---------------------------------	-----------------	---	-----------------------

Los productos seleccionados por el cliente tenían precios ya rebajados (con descuento) por ello, según lo indicado por el Sr. Hernández, el monto era de S/ 287.00. Al pasar el cupón de S/ 200.00 por la caja registradora se excluyeron los descuentos individuales de cada producto, **ya que dicho cupón no era ACUMULABLE CON OTROS PROMOCIONES.*

**Cabe precisar que el denunciante no realizó ninguna compra, razón por la cual estos cálculos son estimados en virtud de la propia declaración del denunciante.*

En ese orden de ideas, consideramos importante reiterar el cupón descrito de S/ 200.00 otorgado al denunciante indicaba expresamente que el mismo **NO ES ACUMULABLE CON OTROS PROMOCIONES.**

97



¡FELICITACIONES!

¡Felicitaciones! Al llegar a su meta tiene un cupon de S/ 200 Desc. en TODA la tienda

Para activar el descuento debera realizar una compra mayor a S/ 200



Valido en Vivanda hasta el 31 de Marzo de 2017

Indispensable dictar DNI o presentar tarjeta Vivanda y entregar este cupon en caja. Valido en una sola transaccion en tu proxima compra Personal e Intransferible. **No acumulable con Soles Vivanda. Ni otras promociones** Stock minimo 05 kg o unidades o hasta agotar stock de tienda.

No acumulable con Soles Vivanda. Ni otras promociones.

Este cupon no se podra canjear por dinero en efectivo. Ni se dara vuelto. La anulacion total o parcial del ticket de compra anula automaticamente el presente cupon. No se aplican revoluciones posteriores a

canje del cupon. No valido para Delivery. No incluye concesionarios

Cliente: LUIS HERNANDEZ HUARANZA
DNI: 10306067

Vivanda no se responsabiliza por la perdida robo o deterioro de los codigos de barra del cupon.

Es preciso señalar que, el artículo 21° del Decreto Legislativo N° 1044, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Represión de la Competencia Desleal, establece lo siguiente:

"Artículo 21º.- Interpretación de la publicidad.-

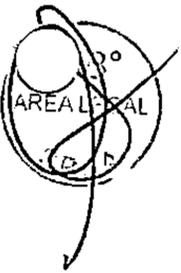
21.1.- La publicidad es evaluada por la autoridad teniendo en cuenta que es un instrumento para promover en el destinatario de su mensaje, de forma directa o indirecta, la contratación o el consumo de bienes o servicios.

21.2.- Dicha evaluación se realiza sobre **TODO EL CONTENIDO DE UN ANUNCIO**, incluyendo las palabras y los números, hablados y escritos, las presentaciones visuales, musicales y efectos sonoros, considerando que el destinatario de la publicidad realiza un análisis integral y superficial de cada anuncio publicitario que percibe. **En el caso de campañas publicitarias, éstas son analizadas en su conjunto, considerando las particularidades de los anuncios que las conforman.**"

*El resaltado es nuestro.

Como se puede apreciar, la referida norma exige realizar **un ANÁLISIS INTEGRAL de todo el contenido del anuncio y en el caso de las campañas, éstas deberán ser ANALIZADAS EN SU CONJUNTO, considerando las particularidades de los anuncios que la conforman.**

Adoptar una posición en contrario, sería subestimar a los consumidores, al asumir que los mismos son incapaces de conocer la información relevante de los productos, a pesar que la misma es incluida en diversos medios.



Bajo este contexto, corresponde destacar lo establecido en los Lineamientos de la Comisión de Protección al Consumidor, aprobados mediante Resolución N° 001-2006-LIN-CPC/INDECOPI, respecto a la información que deben brindar los proveedores a los consumidores, en atención al criterio del consumidor razonable.

"4.1.2. (...)

Los proveedores tienen la obligación de poner a disposición de los consumidores toda la información que sea relevante respecto de los términos y condiciones de los productos o servicios ofrecidos, de manera tal, que aquella pueda ser

conocida o conocible por un CONSUMIDOR RAZONABLE USANDO SU DILIGENCIA ORDINARIA.

*Así, lo que se debe informar depende de lo que un consumidor espera, y lo que el consumidor esperaría depende de qué es lo que se le informó. En consecuencia, de acuerdo al criterio establecido por la Sala, el cumplimiento de esta obligación se analiza en abstracto, es decir, **TOMANDO EN CUENTA LO QUE NORMALMENTE ESPERARÍA UN CONSUMIDOR RAZONABLE** en las circunstancias que rodean la adquisición de un producto o la contratación de un servicio. (...)*”.

De otro lado, reiteramos que a fin de acreditar los hechos denunciados, era trascendental que el denunciante pueda aportar medios probatorios adecuados para fundar la supuesta responsabilidad de nuestra empresa. Sin embargo, de la revisión del escrito y de los medios probatorios presentados por el denunciante **NO EXISTE PRUEBA MATERIAL ALGUNA** que acredite de manera suficiente que nuestra empresa hubiese infringido los artículos del Código de Protección y Defensa al Consumidor y por el cual deba ser responsable.

En ese orden de ideas, y en concordancia con los Lineamientos de la Comisión de Protección al Consumidor, aprobados mediante Resolución N° 001-2006-LIN-CPC/INDECOPI, se establece que le corresponde al consumidor acreditar la existencia de un defecto en el servicio, lo que no se ha dado en el presente caso.

“(...) a). ¿Cómo funciona la carga de la prueba?”

*De acuerdo a la norma que regula la carga de la prueba, la misma que establece que **quien alega un hecho debe probarlo, primero corresponde al consumidor acreditar la existencia de un defecto en el producto o servicio**, y luego será el proveedor quien debe demostrar que aquel defecto no le es imputable debido a la existencia de circunstancias que lo eximen de responsabilidad. Tenemos entonces: (i) **acreditación del defecto: corresponde al consumidor acreditar la existencia de un defecto en el bien o servicio**; e, (ii) imputación del defecto: acreditado el defecto, corresponderá al proveedor acreditar que el defecto no le es imputable (inversión de la*

100

carga de la prueba), esto es, que no es un defecto incorporado al servicio como consecuencia de las actividades involucradas en poner el producto o el servicio al alcance del consumidor. (...)"

**El resaltado es nuestro.*

Sin perjuicio de lo antes mencionado, cabe precisar adicionalmente que en reiterada jurisprudencia la Comisión de Protección al Consumidor ha considerado que el deber de idoneidad contenido en artículo 19° del Código deberá ser entendido como la obligación de brindar productos o servicios que correspondan a las características ofrecidas por el proveedor y esperadas por el consumidor y siendo que de no presentarse alguna de las causales de exclusión contempladas en el artículo 104° de Código, será el proveedor quien resulte responsable por haber infringido el deber de idoneidad.

Al respecto el artículo 104° del código señala lo siguiente:

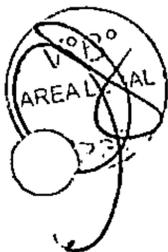
"Artículo 104.- Responsabilidad administrativa del proveedor

El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado.

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

** El resaltado es nuestro.*

Finalmente, como puede observarse del presente caso, queda acreditado que nuestra representada brindó una adecuada atención al Sr. Hernández, no infringiendo ninguna disposición del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

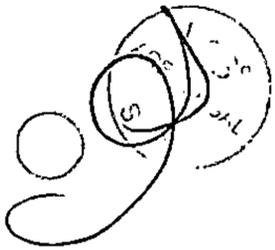


POR TANTO:

AI ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARISMOS DE PROTECCION AL CONSUMIDOR N° 3 solicitamos conceder la apelación solicitada y elevar los actuados al superior jerárquico.

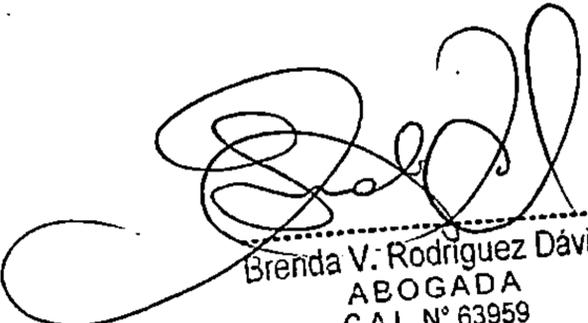
PRIMER OTROSI DECIMOS: Que, cumplimos con adjuntar los poderes de nuestro representante legal, copia de DNI, así como el RUC de la empresa.

San Borja, 31 de Agosto de 2017





Jorge Eduardo Caballero Vargas
Representante Legal
Supermercados Ferrosnos S.A.



Brenda V. Rodríguez Dávila
ABOGADA
C.A.L. N° 63959



RESOLUCIÓN DE SEGUNDA INSTANCIA



Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

00000144

00000145

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 529-2017/PS3
(EXPEDIENTE N° 515-2017/CC2-APELACION)

RESOLUCIÓN FINAL N° 121-2018/CC2

PROCEDENCIA : ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL
CONSUMIDOR N° 3
DENUNCIANTE : LUIS ALBERTO HERNÁNDEZ HUARANGA
(EL SEÑOR HERNÁNDEZ)
DENUNCIADA : SUPERMERCADOS PERUANOS S.A.
(VIVANDA)
MATERIA : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
DEBER DE IDONEIDAD
ACTIVIDAD : VENTA DE PRODUCTOS

Lima, 19 de enero de 2018

ANTECEDENTES

1. Mediante escrito del 27 de marzo de 2017, el señor Hernández denunció a Vivanda¹ ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3 (en adelante, el OPS) por presunta infracción a la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código)².
2. Con Resolución N° 1 del 15 de junio de 2017, el OPS admitió a trámite la denuncia del señor Hernández, en los siguientes términos:

"PRIMERO: Iniciar el procedimiento administrativo sancionador a Supermercados Peruanos S.A. por Presunta infracción a lo establecido en:

- *El artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que Supermercados Peruanos no habría cumplido con hacer efectivo el bono de descuento otorgado al señor Luis Alberto Hernández Huaranga cuando este lo solicitó el día 4 de marzo de 2017, ya que se le indicó que dicho beneficio solo resultaba aplicable a la adquisición de productos que no estuvieran afectos a descuento, información que no se encuentra dentro de las*

¹ RUC N° 20100070970.

² 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 el mismo. Los demás casos, se seguirán tramitando de acuerdo a lo establecido en el Decreto Supremo N° 006-2009/PCM, Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor (vigente entre el 31 de enero de 2009 y el 1 de octubre de 2010), en el Decreto Supremo N° 039-2000/ITINCI (vigente hasta el 26 de junio de 2008) y Decreto Legislativo N° 1045 (vigente entre el 27 de junio de 2008 y el 30 de enero de 2009).

M-CPC-05/1A



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

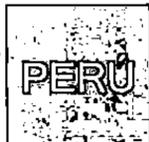
COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 529-2017/PS3
(EXPEDIENTE N° 515-2017/CC2-APELACION)

condiciones de uso."

3. Mediante escrito del 6 julio de 2017, Vivanda presentó sus descargos.
4. Mediante Resolución Final N° 821-2017/PS3 del 15 de agosto de 2017, el OPS resolvió lo siguiente:
 - (i) Sancionar a Vivanda con 0,50 Unidades Impositivas Tributarias (UIT) por infracción al artículo 19° del Código, dado que podía inferirse que el bono de S/ 200.00 otorgado al denunciante sí podía ser aplicado a productos con un precio rebajado o en descuento, toda vez que Vivanda no los excluyó expresamente;
 - (ii) ordenar a Vivanda como medida correctiva, que permita al señor Hernández utilizar el bono de S/ 200.00, a fin de que pueda adquirir productos en sus establecimientos, sin más restricciones que las establecidas en la información trasladada al consumidor;
 - (iii) ordenar a Vivanda que cumpla con realizar el pago de las costas y costos del procedimiento; y,
 - (iv) disponer la inscripción de Vivanda en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.
5. El 1 de septiembre de 2017, Vivanda presentó un recurso de apelación, señalando lo siguiente:
 - (i) Vivanda cumplió con informar adecuadamente al señor Hernández que el cupón de S/ 200.00 no resultaba acumulable con otras promociones y, por ello, la caja registradora excluyó los descuentos individuales de cada producto;
 - (ii) el denunciante no cumplió con presentar los medios probatorios suficientes que acrediten la infracciones por parte de Vivanda; y,
 - (iii) Vivanda brindó una adecuada atención al señor Hernández; por lo que, no se estaría infringiendo ninguna disposición del Código.
6. El 11 de septiembre de 2017, el señor Hernández presentó un escrito indicando que la sanción de 0,50 UIT impuesta a Vivanda es muy "*benevolente*", más aún cuando se le permite pagar solo el 75% de la misma.
7. Mediante escrito del 15 de enero de 2018, el señor Hernández ratificando los hechos de su denuncia, y cuestionando el hecho de que a pesar de la conducta de Vivanda, la sanción administrativa impuesta resultaba ínfima. Además, solicitó lo siguiente:
 - (i) Que se concluya el procedimiento;
 - (ii) se imponga una sanción ejemplar a Vivanda al ser reincidentes en los hechos denunciados; y,

M-CPC-05/1A

2



Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 529-2017/PS3
(EXPEDIENTE N° 515-2017/CC2-APELACION)

- (iii) detallar el nuevo monto de reembolso del bono y la forma en la que podrá acceder a ello; así como el pago de costas y gastos incurridos en el transcurso del procedimiento;

CUESTIÓN PREVIA

Sobre la sanción impuesta

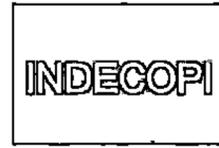
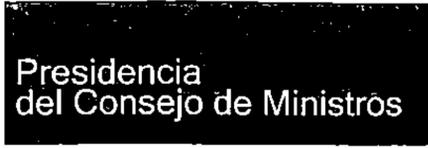
8. En su escrito del 11 de septiembre de 2017, el señor Hernández señaló que la sanción impuesta por el OPS a Vivanda resultaba muy "*benevolente*", más aún cuando se le permite pagar el 75% de la misma, de darse el caso que consienta la resolución final de primera instancia y realice el pago en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles.
9. Al respecto, corresponde indicar al señor Hernández que la multa, como sanción administrativa, persigue una finalidad pública por parte del Estado, que es desincentivar conductas ilícitas, razón por la cual no admite como motivación posible un afán retributivo a favor del particular interesado. En tal sentido, es la propia Administración Pública la encargada de establecer la procedencia y naturaleza de la sanción a imponer, así como la cuantía, de ser el caso, de modo tal que cumpla con los fines públicos antes citados.
10. En dicha línea de desarrollo, el artículo 5.2.2 de la Directiva N° 005-2017/DIR-COD-INDECOPI, "Directiva que regula el procedimiento sumarísimo en materia de protección al consumidor previsto en el Código de Protección y Defensa del Consumidor", indica expresamente que no procede la apelación del denunciante respecto de la cuantía de la sanción impuesta por el OPS.
11. Bajo tales premisas, corresponde desestimar lo señalado por el señor Hernández, toda vez que no se encuentra legitimado para cuestionar la cuantía de la sanción impuesta por el OPS a Vivanda.

ANÁLISIS

Sobre el deber de idoneidad

12. 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 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 (culpabilidad) del proveedor, pero esta presunción puede ser desvirtuada por el propio proveedor.

M-CPC-05/1A



00000148

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 529-2017/PS3
(EXPEDIENTE N° 515-2017/CC2-APELACION)

13. 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 de la Comisión, si el proveedor pretende ser eximido de responsabilidad, deberá aportar pruebas que acrediten la fractura del nexo causal.
14. El señor Hernández denunció que Vivanda se negó a aplicar el vale de S/ 200.00 que le fue entregado, ya que se le indicó que dicho beneficio solo resultaba aplicable a la adquisición de productos que no estuviesen afectos a descuento, información que no se encontraba dentro de las condiciones de uso.
15. El OPS resolvió sancionar a Vivanda, dado que podía inferirse que el bono de S/ 200.00 otorgado al denunciante sí podía ser aplicado a productos con un precio rebajado o en descuento, toda vez que Vivanda no los excluyó expresamente.
16. En su escrito de apelación, Vivanda señaló que cumplió con informar adecuadamente al señor Hernández sobre que el cupón de S/ 200.00 no resultaba acumulable con otras promociones y que, por ello, la caja registradora excluyó los descuentos individuales de cada producto; asimismo, precisó que el denunciante no presentó los medios probatorios suficientes que acrediten la infracciones de Vivanda; y, finalmente, indicó que brindó una adecuada atención al señor Hernández; por lo que, no se estaría infringiendo ninguna disposición del Código.
17. Adicionalmente, obran en el expediente copia de los siguientes medios probatorios:
 - (i) Correo electrónico remitido por Vivanda al señor Hernández el 1 de enero de 2017, en el que le informa lo siguiente³:

*"Luis Hernández
DNI: 10306067
¡Consume como mínimo
S/ 1 190,00
Y te devolvemos
S/ 200,00
Participa así de fácil:
Compra en Vivanda del 02/01/17 al 31/01/17, dicta tu DNI o presenta tu Tarjeta Vivanda
Si llegas a la meta, obtén tu Bono comprando del 13/02/17 al 28/02/17, y úsalo en tu próxima compra" (sic);*
 - (ii) correo electrónico remitido por Vivanda al señor Hernández el 9 de

³ Obrante a fojas N° 4 y 5 del Expediente

M-CPC-05/1A



Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 529-2017/PS3
(EXPEDIENTE N° 515-2017/CC2-APELACION)

febrero de 2017, en el que le informa lo siguiente⁴:

"Luis Hernández Huaranga

DNI: 10306067

¡Llegaste a la meta!, consumiste

S/ 1 495,00

por eso te llevas el Bono de

S/ 200,00" (SIC);

- (iii) Cupón de S/ 200.00 de descuento "en toda la tienda" de Vivanda emitido a favor del señor Hernández⁵; y,
- (iv) reclamo presentado por el señor Hernández en el Libro de Reclamaciones de Vivanda el 4 de marzo de 2017, en el que manifestó su incomodidad respecto a las restricciones que ponía Vivanda para hacer valer el Cupón de S/ 200,00⁶.

- 18. En ese sentido, de los medios probatorios obrantes en el expediente, ha quedado acreditado que Vivanda emitió a favor del señor Hernández un cupón por el valor de S/ 200.00.
- 19. Cabe precisar que, en la resolución final de primera instancia, el OPS tomó en consideración el concepto de "promoción comercial" desarrollado en el artículo 5.i) del Reglamento de Promociones Comerciales, Rifas con Fines Sociales y Colectas Públicas, aprobado por Decreto Supremo N° 010-2016-IN (en adelante, el Reglamento de Promoción Comercial) para resolver el presente procedimiento⁷.

⁴ Obrante a fojas N° 6 del Expediente

⁵ Obrante a fojas N° 8 del Expediente

⁶ Obrante a fojas N° 9 del Expediente

⁷ **DECRETO SUPREMO N° 010-2016-IN REGLAMENTO DE PROMOCIONES COMERCIALES, RIFAS CON FINES SOCIALES, Y COLECTAS PÚBLICAS**

CAPÍTULO 1

DISPOSICIONES GENERALES

Art. 5 Definiciones

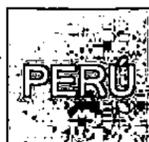
Para efectos del presente reglamento, se entiende por:

(...)

i. Promoción Comercial: Mecanismo o sistema que adopta el agente mediante el ofrecimiento de premio o premios, bajo las modalidades de sorteos, concursos, venta – canje, canje gratuito, inserción de premios, instalación o verificación del sistema, programa o aplicativo informático, premiaciones aleatorias, combinaciones de las anteriores o cualquier otra modalidad similar, con el propósito de incentivar la venta de sus productos o servicios, cuyo desarrollo incluye todas las actividades conducentes a lograr el propósito antes mencionado.

Asimismo, constituye promoción comercial los mecanismos o sistemas que adopta el agente con el fin de promover que sus integrantes o participantes cumplan con las prestaciones que le corresponden como tales, o fidelizar su integración en un determinado grupo de interés.

No constituye promoción comercial la disminución o rebaja del precio regular de un producto o servicio, el ofrecimiento de más de un producto o servicio con el precio de venta equivalente a una unidad del mismo o cualquier otra modalidad de naturaleza similar, así como, la acumulación de puntos para la adquisición de productos o servicios indeterminados



Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 529-2017/PS3
(EXPEDIENTE N° 515-2017/CC2-APELACION)

20. Así, en este artículo, se precisa que las rebajas del precio regular de un producto o servicio no constituyen promociones comerciales, por lo que el OPS concluyó que el bono de S/ 200,00 del señor Hernández sí era aplicable a los productos en descuento, ya que no se trataba de una acumulación de promociones.
21. Sin embargo, este Colegiado debe indicar que, mediante la Primera Disposición Complementaria Modificatoria del Decreto Legislativo N° 1246⁸, Decreto Legislativo que aprueba diversas medidas de simplificación administrativa, dado el 9 de octubre de 2016, se excluyó de las competencias de la Oficina Nacional de Gobierno Interior (en adelante, la ONAGI) la autorización, el control, la supervisión y la fiscalización de las referidas promociones comerciales.
22. Por lo que, se infiere que el Reglamento de Promociones Comerciales no es aplicable al presente caso, puesto que su aplicación estaba dirigida a las relaciones jurídicas bajo la competencia de la ONAGI y, dado que dicha entidad ya no tiene competencia para supervisar las promociones comerciales, lo concerniente a este concepto no puede ser aplicado al caso en concreto.
23. Por el contrario, el artículo 17° del Código⁹ establece que el Indecopi resulta competente exclusivamente para conocer y supervisar las relaciones jurídicas de consumo, a través de sus distintas Comisiones.

⁸ **DECRETO LEGISLATIVO N° 1246 DECRETO LEGISLATIVO QUE APRUEBA DIVERSAS MEDIDAS DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA
DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS MODIFICATORIAS
PRIMERA: Modificación del Decreto Legislativo N° 1140**
Modifíquese el numeral 5) del artículo 6 del Decreto Legislativo N° 1140, Decreto Legislativo que crea la Oficina Nacional de Gobierno Interior, en los términos siguientes:
"Artículo 6.- Funciones de la Oficina Nacional de Gobierno Interior
La ONAGI tiene las siguientes funciones:
(...)
5) Autorizar, supervisar, controlar y fiscalizar la realización de rifas con fines sociales y colectas públicas a nivel nacional;
(...)"

⁹ **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR
Artículo 17° Competencia**
La Comisión de Fiscalización de la Competencia Desleal del Indecopi es la autoridad encargada en forma exclusiva y excluyente para conocer en primera instancia la verificación del cumplimiento de las normas que regulan la publicidad en protección del consumidor. Sin perjuicio de ello, las afectaciones concretas y específicas a los derechos de los consumidores a consecuencia de la publicidad comercial constituyen infracciones al presente Código y son de competencia de la Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi.



Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 529-2017/PS3
(EXPEDIENTE N° 515-2017/CC2-APELACION)

24. Además, el artículo 12° del Código¹⁰ indica que la publicidad comercial de productos y servicios se rige por las normas contenidas en el Decreto Legislativo N° 1044, Ley de Represión de la Competencia Desleal (en adelante, la Ley sobre Competencia Desleal), o por aquellas normas que las sustituyan o modifiquen.
25. En esa línea, el Artículo I del Título Preliminar del Código Civil¹¹ establece que la derogación puede producirse tácitamente cuando hay incompatibilidad porque la materia de una ley es íntegramente regulada por otra; así pues, la promoción comercial – a la fecha – se encuentra íntegramente regulada bajo la competencia del Indecopi, por lo que, este Colegiado infiere que todo aquello que se encuentre referido a la promoción comercial en el Reglamento de Promociones Comerciales, debe entenderse por no aplicable.
26. Así, el artículo 59.h) de la Ley sobre Competencia Desleal¹² define la “*promoción de ventas*” como toda aquella acción destinada a incentivar la transacción sobre bienes o servicios, dentro de la cual se precisa que la misma puede consistir en reducción de precios.
27. En consecuencia, este Colegiado considera que la definición de “*promoción de ventas*” desarrollada en la Ley sobre Competencia Desleal resulta ser la aplicable al presente caso.

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

Artículo 12° Marco Legal

La publicidad comercial de productos y servicios se rige por las normas contenidas en el Decreto Legislativo núm. 1044, Ley de Represión de la Competencia Desleal, o por aquellas normas que las sustituyan o modifiquen, y por las normas específicas del presente subcapítulo y las de publicidad de determinados productos y servicios contenidas en el presente Código.

¹¹ CÓDIGO CIVIL

TÍTULO PRELIMINAR

Artículo I.- ABROGACIÓN DE LA LEY

La ley se deroga sólo por otra ley.

La derogación se produce por declaración expresa, por incompatibilidad entre la nueva ley y la anterior o cuando la materia de ésta es íntegramente regulada por aquélla.

Por la derogación de una ley no recobran vigencia las que ella hubiere derogado.

¹² DECRETO LEGISLATIVO N° 1044 DECRETO LEGISLATIVO QUE APRUEBA LA LEY DE REPRESIÓN DE LA COMPETENCIA DESLEAL

TÍTULO VIII GLOSARIO

Artículo 59. Definiciones

Para efectos de esta Ley se entenderá por:

(...)

h) Promoción de ventas: a toda aquella acción destinada a incentivar la transacción sobre bienes o servicios en condiciones de oferta excepcionales y temporales, que aparecen como más ventajosas respecto de las condiciones de la oferta ordinaria o estándar. Puede consistir en reducción de precios, incremento de cantidad, concursos, sorteos, canjes u otros similares.



Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 529-2017/PS3
(EXPEDIENTE N° 515-2017/CC2-APELACION)

28. Así pues, conforme se aprecia en el correo electrónico del 9 de febrero de 2017, Vivanda señaló al señor Hernández lo siguiente: "¡Consume como mínimo S/ 1,190 y te devolvemos S/ 200!"; así, el vale de S/ 200,00 obtenido por el denunciante fue producto del incentivo por parte de Vivanda a la adquisición de sus productos.
29. De la lectura del Cupón otorgado por Vivanda al denunciante, se advierte lo siguiente:
- "¡Felicitaciones!
Ud. Llegó a su meta tiene un cupón de S/ 200 Dcto. En TODA la tienda
Para activar el descuento deberá realizar una compra mayor a S/ 200
Indispensable dictar DNI o presentar Tarjeta Vivanda y entregar este cupón en caja. Válido en una sola transacción en tu próxima compra. Personal e intrasferible. Ni otras promociones Stock mínimo 05 Kg o unidades o hasta agotar stock de tienda.
Este cupón no se podrá canjear por dinero en efectivo. Ni se dará vuelto. La anulación total o parcial del ticket de compra anula automáticamente el presente cupón.
No se aplican devoluciones posteriores a canje del cupón. No válido para Delivery. No incluye concesionarios."*
30. De esa manera, cuando en el cupón de S/ 200,00 de Vivanda se precisó que no es aplicable a "otras promociones"; se excluyó entre estas, a aquellas referidas a la rebaja o reducción de precios de los productos, como fue el caso de aquellos que pretendió adquirir el señor Hernández.
31. Por lo tanto, corresponde revocar la Resolución Final N° 821-2017/PS3 y, reformándola, declarar el archivo del procedimiento administrativo sancionador iniciado contra Vivanda, en tanto se ha determinado que el bono de S/ 200,00 solo resultaba aplicable a la adquisición de productos que no estuvieran afectos a descuento, información que se encontraba dentro de las condiciones de uso.

SE RESUELVE:

PRIMERO: Revocar la Resolución Final N° 821-2017/PS3 del 15 de agosto de 2017, emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3 y, reformándola, declarar el archivo del procedimiento administrativo sancionador iniciado contra Supermercados Peruanos S.A., en tanto se ha determinado que el bono de S/ 200,00 solo resultaba aplicable a la adquisición de productos que no estuvieran afectos a descuento, información que se encontraba dentro de las condiciones de uso.

SEGUNDO: Dejar sin efecto la multa de 0,50 Unidades Impositivas Tributarias impuesta a Supermercados Peruanos S.A. por infracción al artículo 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, la medida correctiva, la

M-CPC-05/1A



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

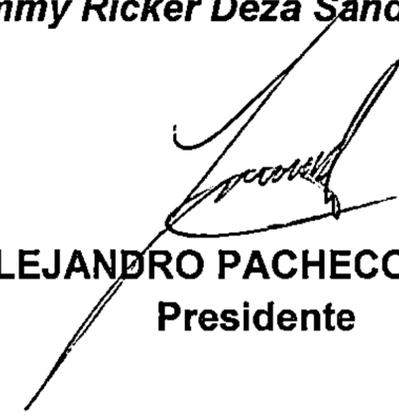
INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 529-2017/PS3
(EXPEDIENTE N° 516-2017/CC2-APELACION)

condena de costas y costos, así como, la Inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

TERCERO: Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y agota la vía administrativa, por lo que solo puede ser cuestionada en vía de proceso contencioso administrativo ante el Poder Judicial¹³.

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



LUIS ALEJANDRO PACHECO ZEVALLOS
Presidente

¹³ LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, modificada por Decreto Legislativo N° 1308.

Artículo 125°.-

(...)

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

La resolución que emita la correspondiente Comisión agota la vía administrativa y puede ser cuestionada mediante el proceso contencioso administrativo.