



FACULTAD DE DERECHO

**INFORME JURÍDICO DE EXPEDIENTE**

**ADMINISTRATIVO N° 658-2016/PS3**

**PRESENTADO POR  
FATIMA SOULANGE MONTAÑEZ FUENTES**

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

**LIMA – PERÚ**

**2021**



**CC BY-NC-SA**

**Reconocimiento – No comercial – Compartir igual**

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

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



**USMP**  
UNIVERSIDAD DE  
SAN MARTÍN DE PORRES

FACULTAD DE  
DERECHO

## **Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título de Abogada**

**Informe Jurídico sobre Expediente N° 658-2016/PS3**

<b><u>Materia</u></b>	:	<b>PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR</b>
<b><u>Entidad</u></b>	:	<b>INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL</b>
<b><u>Denunciante</u></b>	:	<b>J. I. V. D. R. U.</b>
<b><u>Denunciado</u></b>	:	<b>M. P. C. S.A.C.</b>
<b><u>Bachiller</u></b>	:	<b>FATIMA SOULANGE MONTAÑEZ FUENTES</b>
<b><u>Código</u></b>	:	<b>2013120424</b>

**LIMA – PERÚ**

**2021**

En el presente informe jurídico se analiza el procedimiento administrativo en materia de deber de idoneidad que con fecha 20 de abril de 2016, la Sra. J.I.V.D.R.U. interpuso ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y Protección de la Propiedad Intelectual (en adelante Indecopi) en contra de la veterinaria M.P.C. S.A.C., por presuntas infracciones a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; el mismo que posteriormente admitió a trámite la denuncia.

La denunciante basa sus argumentos en que la veterinaria M.P.C. S.A.C. le habría vendido una perra de raza Bulldog Inglés que presentaba una enfermedad de carácter congénito denominada “Luxación Coxofemoral Bilateral Severa”, condición que le genera dolores intensos al movilizarse y que le impide el reproducirse. Asimismo, indica que, durante la relación de consumo, no se le informó a la denunciante respecto de la condición de la cachorra; e inclusive, le indicaron que esta se encontraba en perfectas condiciones. Alude además que el “Contrato de Transferencia de Cachorro” contiene cláusulas abusivas, en tanto que, M.P.C. S.A.C. no se responsabiliza por ningún trastorno de orden genético, congénito o hereditario que afecte la salud de la mascota.

M.P.C. S.A.C., presentó sus descargos, sosteniendo que sus actuaciones no eran contrarias a lo establecido en el Código de Protección al Consumidor, por cuanto cuando la cachorra fue adquirida, presentaba buena salud, señalando que desconocía que la cachorra padecía dicha enfermedad. Finalmente, refirió que las cláusulas referentes a no asumir ninguna responsabilidad por enfermedades de carácter congénito o hereditario, son absolutamente legales y justas.

Con fecha 19 de octubre de 2016, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos (OPS) N° 3, emitió la Resolución Final N° 916-2016/PS3, resolviendo archivar el procedimiento, por cuanto, no puede determinarse que M.P.C. S.A.C. tuviese conocimiento de los problemas de salud de la cachorra al momento de su transferencia; asimismo que, acorde al contrato de transferencia suscrito, la denunciante adquirió la cachorra en las condiciones en las que se encontraba al momento de la venta; es decir, la denunciada aceptó las condiciones establecidas en el contrato suscrito por ambos.

Con fecha 14 de noviembre de 2016, la Sra. J.I.V.D.R.U. interpuso recurso de apelación contra la Resolución Final emitida por el OPS, reiterando sus argumentos de denuncia y señalando que se ha considerado de forma errónea que M.P.C. S.A.C. no conocía de los problemas congénitos de su mascota.

Finalmente, mediante Resolución Final N° 592-2017/CC2, la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 resolvió revocar la Resolución emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos que dispuso archivar la denuncia; y reformándola, declaró responsable administrativamente a la denunciada. En efecto, ordenó a la denunciada, en calidad de medida correctiva, que asuma los costos de la intervención quirúrgica que necesita la mascota de la denunciante, así como de las terapias post-operatorias durante el lapso de seis meses de realizada la cirugía; sancionó a la empresa denunciada con una multa total ascendente a 2.50 Unidades Impositivas Tributarias y ordenó al proveedor denunciado, que en un plazo no mayor a cinco días hábiles, cumpla con pagar al denunciante las costas del procedimiento, que ascienden a la suma de S/ 36.00, y que, de considerarlo pertinente, una vez finalice la instancia administrativa, la denunciante podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del procedimiento.

## INDICE

I.	RELACIÓN DE LOS HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR LAS PARTES INTERVINIENTES EN EL PROCEDIMIENTO.....	2
II.	IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE.....	15
III.	POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS Y LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS.....	22
IV.	CONCLUSIONES.....	26
V.	BIBLIOGRAFÍA.....	28
VI.	ANEXOS.....	29

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

### DENUNCIA ADMINISTRATIVA

Con fecha 20 de abril de 2016, la señora J.I.V.D.R.U. (en adelante, la **señora** J.I.V.D.R.U.) interpuso una denuncia administrativa en contra de la veterinaria M.P.C. S.A.C. (en adelante, M.P.C. S.A.C.), por infracciones a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, **el Código**), sobre la base de los siguientes argumentos:

### HECHOS

- Que, la veterinaria M.P.C. S.A.C. le ha vendido una perra de raza Bulldog Inglés que presenta la enfermedad de carácter congénito denominada “Luxación Coxofemoral Bilateral Severa”, condición que le genera dolores intensos al movilizarse y que le impide el reproducirse.
- Que, durante la relación de consumo, no se le informó a la denunciante respecto de la condición de la cachorra; e inclusive, el personal del establecimiento denunciado le indicó que esta se encontraba en perfectas condiciones y con todas sus vacunas, y que debía traerla en los próximos días para la colocación de un microchip.
- Que, al arribar a su domicilio, se percató que la cachorra no se movía mucho y que, a veces, permanecía inmóvil, inicialmente atribuyó que ello se debía a su proceso de adaptación al nuevo hogar; sin embargo, posteriormente, notó que su mascota se quejaba cada vez que se movía.
- Que, al regresar al establecimiento denunciado a fin de que se coloque el microchip, la veterinaria encargada le indicó que la falta de movilidad de su mascota se debía a que la misma estuvo confinada por más de tres meses en una jaula, durante su periodo de formación, y como recomendación, le indicó que la saque a correr y que le brinde masajes constantes en las patas traseras.

- Que, pese a seguir las instrucciones de la veterinaria M.P.C. S.A.C., se percató que la cachorra mostraba signos notorios de dolor al moverse; por lo que, consultó a otra médica veterinaria sobre la situación de su mascota, quien luego de practicar algunas radiografías, le indicó que la cachorra presentaba una “luxación coxofemoral bilateral severa”, la cual consiste en una malformación de carácter congénito.
- Que, dicha malformación es sumamente dolorosa, limitando la movilidad de la cachorra e impidiendo que esta pueda reproducirse; asimismo, se le indicó la denunciante que, su mascota debe ser sometida a una operación, seguir un proceso de rehabilitación por seis meses y que los suplementos recetados por M.P.C. S.A.C. no eran necesarios para una mascota de la edad de la cachorra, a quien la denunciante nombró U.
- Que, con fecha 31 de agosto de 2015, la denunciante solicitó a M.P.C. S.A.C. que asumiera los costos de la operación de su mascota, así como los gastos de la atención médica y rehabilitación que esta requiera.
- Al respecto, con fecha 14 de septiembre de 2015, la denunciada negó que la mascota hubiese presentado una malformación, ofreciéndose únicamente a la denunciada, el reemplazar a su mascota por otra cachorra con las mismas características.
- Por último, la denunciante señala que el “Contrato de Transferencia de Cachorro” contiene cláusulas abusivas, en tanto que, una de las cláusulas señala que M.P.C. S.A.C. no se responsabiliza por ningún trastorno de orden genético, congénito o hereditario que afecte la salud de la mascota, y que, la garantía otorgada en el contrato tiene una duración de 72 horas, la cual cubre únicamente los riesgos de cualquier enfermedad infecto contagiosa, contraída antes de la entrega de la mascota.

## **MEDIOS PROBATORIOS**

- Copia del Contrato de Transferencia, de fecha 24 de mayo de 2015.

- Certificado de Vacunación y de Microchip.
- Placas radiográficas efectuadas en el Hospital Veterinario “PC”.
- Informe Médico Veterinario emitido por la médica veterinaria S.P.E.
- Carta Notarial, de fecha 31 de agosto de 2015, cursada a M.P.C. S.A.C.
- Carta Notarial de respuesta, cursada por M.P.C. S.A.C., de fecha 08 de septiembre de 2015.

### **DESCARGOS**

M.P.C. S.A.C., debidamente representada por el señor H.C.G., presentó sus descargos, sosteniendo que sus actuaciones no eran contrarias a lo establecido en el Código de Protección al Consumidor. Los fundamentos mediante los cuales sostiene su posición, son los siguientes:

- Que, lo señalado en la denuncia es totalmente falso, que la actividad comercial de la veterinaria no es vender mascotas enfermas; y que, cuentan con una larga y limpia trayectoria.
- Que, cuando la cachorra fue adquirida, fue revisada por el personal médico veterinario y que a los pocos días con motivo de la implementación del microchip se volvió a revisar a la cachorra, presentando una buena salud, salvo por una dificultad al caminar; es por ello que, se le recetaron vitaminas y un suplemento que pudiesen ayudar a su recuperación. Al no presenciarse peligro alguno para la vida del cachorro, se empezó un tratamiento con lo básico, y que, de no dar resultado se recurrirían a exámenes complementarios, sin embargo, la denunciada no volvió a llevar a la cachorra al establecimiento veterinario.
- Que, se desconocía que la cachorra padecía de dicha enfermedad; y que, si se hubiese seguido con el tratamiento se hubiese podido detectar y comunicar a la denunciada, con la finalidad de buscar una solución. Asimismo, precisan que, no son criadores, pues obtienen los cachorros



de criadores reconocidos en el mercado y antes de recibir alguno para su venta, son revisados minuciosamente por su departamento médico veterinario, con la finalidad de constatar su salud.

- Que, las cláusulas referentes a no asumir ninguna responsabilidad por enfermedades de carácter congénito o hereditario, son absolutamente legales y justas, no contraviniendo ninguna norma; ya que, no se puede garantizar una enfermedad congénita, debido a su naturaleza de difícil detección, y de hacerlo significaría extender una garantía de por vida, asumiendo responsabilidad sobre algo determinado por la naturaleza.
- Que, el “Contrato de Transferencia de Cachorro” garantiza por un plazo de 72 horas, a partir de la entrega del cachorro, las enfermedades infecto contagiosas que presenten las mascotas vendidas; asimismo, dicha garantía no será aplicable si es que la mascota es revisada por un médico veterinario ajeno a la veterinaria M.P.C. S.A.C.

### **MEDIOS PROBATORIOS**

- Tratado sobre Displasia de la Enciclopedia Web de Wikipedia.
- Certificado de Inscripción en REMYPE.

### **RESOLUCIÓN FINAL N° 916-2016/PS3**

El Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimo N° 3 (en adelante, **el OPS**), mediante Resolución N° 916-2016 de fecha 19 de octubre de 2016, resolvió archivar el presente procedimiento, iniciado por presuntas infracciones a lo establecido en los artículos 1.1°, literal b), 2.1°, 19°, 49° y 50° del Código; asimismo, denegó las solicitudes de medida correctiva y el pago de costas y costos solicitadas por la J.I.V.D.R.U.

La autoridad administrativa en mención resolvió de dicha forma, bajo el siguiente

criterio:

- En virtud de los medios probatorios presentados, se observa la relación de consumo originada a partir de la transferencia de una cachorra de la raza Bulldog Inglés por el precio de US\$ 1,500.00 (mil quinientos dólares americanos) en favor de la señora J.I.V.D.R.U.; en ese sentido, corresponde determinar si el defecto denunciado por la señora J.I.V.D.R.U. es responsabilidad de M.P.C. S.A.C., en su calidad de proveedor del producto, o en su defecto, dichos defectos no le son imputables dada la naturaleza de la prestación y de los defectos que presentó posterior a la entrega.
- Que, acorde al examen radiográfico se determinó una luxación coxofemoral bilateral severa, la cual obedece a un factor congénito, y que, según la Organización Mundial de la Salud, la detección de esta clase de enfermedades se puede dar durante el embarazo, parto o en un momento posterior de la vida; en el presente caso, por lo señalado en la denuncia, se señaló que, no fue sino luego de seis meses de nacida que la cachorra mostró dificultades al caminar.
- Que, la cachorra tuvo problemas congénitos desde su concepción; sin embargo, tal y como se ha observado, esa condición no se da necesariamente desde la etapa prenatal o alumbramiento; y que, en el presente caso, se dio a los seis meses de vida de la mascota. En ese sentido, no puede determinarse que M.P.C. S.A.C. tuviese conocimiento de los problemas de salud de U. al momento de su transferencia, pues, la detección o manifestación de una enfermedad de carácter congénito depende de factores de orden ambiental e incluso nutricional de la madre, por lo que, su conocimiento no debe ser considerado como obligatorio por parte de los proveedores.
- Que, acorde al contrato de transferencia suscrito entre las partes con fecha 24 de mayo de 2015, la denunciante adquirió la cachorra en las condiciones en las que se encontraba al momento de la venta; y que,

M.P.C. S.A.C. no se responsabiliza por ningún trastorno de orden genético, congénito, hereditario, ni cambios físicos que afecten su salud, comportamiento, estructura y belleza de la mascota. Es decir, la denunciada aceptó las condiciones establecidas en el contrato suscrito por ambos.

- Asimismo, a lo largo del procedimiento no se ha acreditado que M.P.C. S.A.C. conociese la condición presente en U., al momento de transferirla a sus nuevos dueños; por lo que, para el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos no resulta posible atribuir dicha situación controvertida a M.P.C. S.A.C., considerando que por el Principio de Presunción de Licitud, se establece que el ejercicio de la potestad sancionadora se restringe a aquellas situaciones en las que las pruebas actuadas resulten suficientes para generar convicción en la autoridad administrativa respecto de la responsabilidad del infractor. En ese sentido, la OPS considera que se debe declarar el archivo del procedimiento iniciado contra M.P.C. S.A.C., por presuntas infracciones a los artículos 1.1° y 2.1° al Código.
- Por otro lado, respecto al extremo de la denuncia consistente en si las cláusulas 1 y 2 de los términos y condiciones del contrato, resultan abusivas o no; la OPS considera que, al ser la condición de U. una de carácter congénito, no pudo haber sido de conocimiento del proveedor denunciado; asimismo, acorde a las pruebas aportadas por la denunciante, no se ha podido determinar que M.P.C. S.A.C. entregase a la mascota, a sabiendas del problema de salud que tenía.
- Que, dada la naturaleza atípica de la prestación, se debe considerar que las estipulaciones contenidas en el contrato de transferencia que pactaron ambas partes, protege los interés básicos y elementales de los proveedores que se dedican a la comercialización de animales, puesto que, si la manifestación de una enfermedad de carácter congénito se puede dar a lo largo de la vida del animal, no resulta razonable un nivel de exigencia mayor que el de la entrega cierta y probada de un animal en

óptimas condiciones física y de salud, como se dio en el presente caso.

- Que, la cláusula referente a que el proveedor no se haría responsable de los posibles desordenes congénitos, genéticos o hereditarios que podría padecer el animal posterior a la transferencia, fue aceptada por la denunciante al momento de la venta, pues suscribió el documento de compraventa. En ese sentido, dicha cláusula no ocasiona una desventaja al consumidor ni una frustración de la expectativa generada, pues la denunciante ya conocía lo que estaba adquiriendo y las posibles anomalías que podrían aparecer.
- En virtud de lo anterior, la OPS considera que corresponderá declarar el archivo del procedimiento iniciado contra M.P.C. S.A.C., por presunta infracción al artículo 19° del Código.

### **RECURSO DE APELACIÓN**

Con fecha 14 de noviembre de 2016, la señora J.I.V.D.R.U. interpuso recurso de apelación contra la Resolución Final N° 0916-2016/PS3, de fecha 19 de octubre de 2016, emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3. Los fundamentos principales del recurso impugnativo en mención, fueron los siguientes:

- Que, el Órgano Resolutivo ha considerado de forma errónea el que M.P.C. S.A.C. no conocía de los problemas congénitos de su mascota, pese a que dicha empresa le entregó una cachorra con problemas congénitos, y que, aun cuando la revisó varias veces, la denunciada no diagnosticó la enfermedad congénita de su mascota, ni le recomendó practicar mayores evaluaciones.
- Que, es falso que U. hubiese presentado dificultades para caminar luego de seis meses de nacida, en tanto la adquirió con dicha edad, y se percató, desde el primer momento, de los problemas que tenía para movilizarse.

- Que, no pudo asociar las dificultades para caminar de su mascota con un problema congénito, debido a que no es especialista en salud canina ni veterinaria; asimismo, menciona que nunca indicó que la enfermedad de su mascota se presentó de manera posterior a la compra, y que, por el contrario, la médica veterinaria independiente a quien consultó indicó expresamente que “luego de la evaluación y considerando la pérdida muscular en ambos miembros, concluye que había una preexistencia de esta en el momento de la compra”.
- Que, si en todo caso el Órgano Resolutivo hubiese dudado de la opinión de la médica veterinaria, la autoridad administrativa debió ordenar una pericia médica sobre su mascota, a fin de determinar el momento en que se manifestó la enfermedad materia de denuncia.
- Que, al momento de colocarle el microchip a la mascota, la denunciada reconoció que U. presentaba problemas para caminar; sin embargo, no efectuaron un diagnóstico adecuado.
- Asimismo, se cuestiona que el Órgano Resolutivo no hubiese considerado los extremos de la denuncia referidos que M.P.C. S.A.C. mostró falta de seriedad e improvisación en la prestación de sus servicios, al no prestar atención a los problemas para caminar de su mascota, pese a que se les consultó sobre ello durante la colocación del microchip, y que, la denuncia contó con la posibilidad de advertir y hacer seguimiento a cualquier enfermedad que pudiese padecer su mascota.
- Que, el Órgano Resolutivo no cuenta con ningún sustento científico que le permita aseverar que la detección y/o manifestación de una enfermedad congénita depende de factores ambientales y/o nutricionales.
- Que, el establecimiento denunciado M.P.C. S.A.C. se encontraba en la posibilidad de evaluar a su mascota en dos oportunidades, sin embargo, no lo hizo; asimismo, indica que no se impidió que la denunciada continúe con el tratamiento, sino que perdió totalmente la confianza en el servicio que prestado por M.P.C. S.A.C.

- Que, si la denunciada hubiera examinado a las mascotas que adquiere, antes de ponerlas a la venta, se habría podido advertir el mal congénito que presentó su cachorro, encontrándose en la obligación de recabar la información de los cachorros tales como su crianza inicial y su estado de salud, a fin de contrastarla con sus propias evaluaciones.
- Por último, no se indicó que la denunciada se encuentre obligada a garantizar todas las enfermedades congénitas de las mascotas, sino a atender las anomalías evidentes y previsibles efectuando un correcto diagnóstico del estado de salud de los cachorros que comercializa, así como brindando los cuidados que resulten necesarios.

### **RESOLUCIÓN FINAL N° 592-2017/CC2**

Mediante Resolución Final N° 592-2017/CC2, la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual resolvió lo siguiente: a) Revocar la Resolución Final N° 916-2016/PS3 del 19 de octubre de 2016 emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3 que dispuso archivar la denuncia de la señora J.I.V.D.R.U. contra M.P.C. S.A.C.; y reformándola, declaró responsable administrativamente a la denunciada, por infracción al artículo 19° del Código, al haberse acreditado que la denunciada indicó a la denunciante que la mascota vendida se encontraba en perfecto estado de salud, pese a que esta presentaba una luxación coxofemoral bilateral severa, al momento de su venta; b) Revocar la Resolución del Órgano Resolutivo en el extremo que dispuso archiva la denuncia; y reformándola, declaró responsable administrativamente a la denunciada, por infracción a los artículos 49°, 50° del Código, en tanto quedó acreditado que la denunciada estipuló cláusulas abusivas en el Contrato de Transferencia de Cachorro, al haber indicado que se eximirían de cualquier responsabilidad ante la presencia de enfermedades de diferente naturaleza, entre ellas, las de carácter congénita; c) Confirmar la Resolución emitida por el Órgano Resolutivo

que dispuso archivar la denuncia, por presuntas infracciones a los artículos 49° y 50° del Código, en tanto no quedó acreditado que la cláusula denominada “garantía” hubiese calificado como abusiva; d) Ordenar a la denunciada, en calidad de medida correctiva, que asuma los costos de la intervención quirúrgica que necesita la mascota de la denunciante, así como de las terapias post-operatorias durante el lapso de seis meses de realizada la cirugía; e) Sancionar a la empresa denunciada con una multa total ascendente a 2.50 Unidades Impositivas Tributarias por infracción al Código; f) Ordenar al proveedor denunciado, que en un plazo no mayor a cinco días hábiles, cumpla con pagar al denunciante las costas del procedimiento, que ascienden a la suma de S/. 36.00 (treinta y seis soles), y que, de considerarlo pertinente, una vez finalice la instancia administrativa, la denunciante podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del procedimiento.

La Comisión desarrolló su criterio y posterior decisión, en base a los siguientes argumentos:

- Que, de acuerdo a lo señalado en el informe aportado por la señora J.I.V.D.R.U., el cual fue realizado al día siguiente de realizada la compra, con fecha, 25 de mayo de 2015, la médico-veterinaria P. constató que la mascota de la denunciante presentaba una “disminución de la masa muscular en ambos miembros posteriores y dolor al verificar el movimiento en la articulación coxo-femoral”, recomendando la realización de una radiografía; y que, luego de practicadas tres radiografías, dicha profesional diagnosticó que U. presentaba una luxación coxofemoral bilateral severa.
- Y que, tomando en cuenta que la displasia de cadera es una enfermedad degenerativa que se presenta a partir del cuarto o quinto mes de nacida de los cachorros; y, considerando que, la médico-veterinaria diagnosticó de forma inmediata dicha condición, la Comisión considera que la cachorra fue comercializada cuando ya contaba con esta enfermedad.

- Que, acorde al medio probatorio referente al artículo académico, se señala que a través del Test de PennHip, se puede descartar la presencia de una displasia de cadera, a partir del cuarto mes de nacida; por lo que, la Comisión advierte que M.P.C. S.A.C. no tomó las medidas necesarias que le hubiesen permitido descartar la presencia de una displasia de cadera en la mascota de la denunciante, tales como el test en mención o una radiografía, limitándose a señalar que la mascota comercializada se encontraba en perfecto estado de salud, contando únicamente con el Certificado de Salud.
- Que, ambas partes coinciden en indicar que con fecha 04 de junio de 2015, la denunciante comunicó a la denunciada su preocupación por los problemas de movilidad de la mascota, y que, M.P.C. S.A.C. le indicó que ello se debía a un proceso de adaptación, alegando que en dicha oportunidad, no recomendó la realización de una radiografía debido a que prefería conocer el avance de la cachorra con los masajes recomendados, y que de continuar con dichas molestias, ordenaría que se le practique un examen radiológico. Sin embargo, en el presente expediente administrativo, no obra medio probatorio alguno que acredite que la denunciada solicitó a la denunciante que retorne con la mascota para su evaluación, como pudo haber sido a la programación de una cita; y que, por el contrario, en el artículo académico denominado “displasia de cadera en el perro estado actual”, De la Fuente, García, Prandi, Franch y Peña indicaron que el diagnóstico de la displasia de cadera se realiza mediante una minuciosa exploración del animal centrada básicamente en la anamnesis, la inspección, la palpación y el examen radiológico, tal y como fue realizado por la médico-veterinaria P.
- En ese sentido, la Comisión considera que M.P.C. S.A.C. incurrió en infracción al deber de idoneidad, en tanto que, vendió a la denunciante una mascota que presentaba luxación coxofemoral bilateral severa, sin informarle sobre ello con anterioridad a la venta de dicha cachorra.



- Que, en el presente caso, la señora J.I.V.D.R.U. denunció que la empresa M.P.C. S.A.C. consignó en el Contrato de Transferencia de Cachorro, una cláusula abusiva que lo exoneraba de responsabilidad por las enfermedades congénitas de la mascota
- Que, en el presente caso, la venta de un animal con una enfermedad genética preexistente califica como un vicio oculto en tanto esta no fue susceptible de comprobación por parte del consumidor, al momento de la compra; por lo que, la denunciada al consignar en la cláusula “Aceptación del Cliente”, que no respondería por los vicios ocultos que presente la mascota, contravino el derecho previsto en el artículo 97° del Código; asimismo, de acuerdo con el marco jurídico vigente, al establecer una cláusula contraria o violatoria a normas orden público o de carácter imperativo, como lo son los derechos de los consumidores, constituye una cláusula abusiva de ineficacia absoluta. En ese sentido, la Comisión considera que ha quedado acreditado que la denunciada estipuló una cláusula abusiva de ineficacia absoluta, por lo que, corresponde revocar la resolución apelada que dispuso el archivo del presente hecho denunciado, y reformándola, declarar responsable a la denunciada por infracción a los artículos 49° y 50° del Código.
- Por último, respecto a la garantía establecida en el Contrato, mediante la cual se indicaba que el proveedor garantizaba por un plazo de 72 horas, a partir de la entrega del cachorro, las enfermedades infecto-contagiosas que presentase las mascotas vendida; la Comisión consideró que de la revisión del artículo 50° del Código, no se advierte que dicho extremo del contrato constituya en uno de los supuestos regulados de dicho artículo, referente a cláusulas abusivas de ineficacia absoluta. En ese sentido, la Comisión procedió a evaluar si se trataba de una cláusula de ineficacia relativa, sosteniendo que, al no generar una desventaja significativa en la denunciante, por cuanto esta se encontraba respaldada por la garantía legal prevista en el Código, dicha cláusula de garantía no constituiría

como cláusula abusiva; por lo que, confirma la resolución de la Comisión en este extremo de la denuncia.

## **IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE**

Para efectuar un análisis completo del presente procedimiento, considero necesario que se establezcan algunos conceptos jurídicos relacionados, desarrollados por renombrados juristas de la doctrina referente al Derecho Administrativo; asimismo, se procederá al análisis de los principales problemas jurídicos existente en el expediente.

En el presente caso, se está desarrollando un procedimiento administrativo, el cual es definido por el autor Guzmán Napurí, de la siguiente manera: “El acto administrativo no constituye declaración de voluntad, debiendo descartarse las posiciones doctrinarias y jurisprudenciales (nacionales o extranjeras) que identifican al acto administrativo con el acto jurídico civil” (2013, p.372). Asimismo, es necesario indicar que, el procedimiento administrativo es por definición un proceso cognitivo, pues implica una toma de decisión motivada posterior a un análisis, tras el cual se emite una resolución; es decir, se debe tener en cuenta que el procedimiento administrativo no implica la generación de una declaración de voluntad.

Respecto a la noción de consumidor, considero relevante mencionar lo siguiente:

Se consideran consumidores a las personas, naturales o jurídicas, que adquieren, utilizan o disfrutan, como destinatarios finales, productos o servicios, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, es decir, actuando en un ámbito ajeno al de una actividad empresarial o profesional. Por lo antes mencionado, es muy importante que el consumidor que solicita protección (ya sea persona natural o jurídica) sea el destinatario final, es decir, aquel que

adquiere, utiliza o disfruta un bien o servicio para fines personales, familiares o de su entorno social inmediato” (Maraví Contreras, 2013, p.33)

Por otro lado, respecto de los consumidores y sus intereses, acorde a lo establecido en la Resolución N° 110-2015/SPC de Indecopi, se establece lo siguiente respecto de los intereses de los consumidores.

Citando el artículo 65° de la Constitución Política del Perú, se 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 el mercado, así como su salud y seguridad. En cumplimiento de dicho mandato constitucional, el Código no solo establece las normas de protección a los consumidores, sino que también define la competencia del Indecopi como órgano del Estado a cargo de la protección de los derechos”.

**Resolución N° 110-2015/SPC-INDECOPI - Expediente N° 359-2013/PS1.**

En el presente procedimiento existen dos problemas jurídicos principales, el determinar si la empresa M.P.C. S.A.C. infringió el deber de idoneidad al entregar una cachorra que sufría de una enfermedad de carácter congénito; y si, el Contrato mediante el cual la denunciante adquirió a su mascota, tiene cláusulas abusivas.

### **Deber de idoneidad**

En ese sentido, con la finalidad de complementar lo que se entiende por deber de idoneidad, nos remitiremos a algunas resoluciones efectuadas por Indecopi,

donde se define esta figura jurídica.

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

**Resolución N° 1578-2012/SC2-INDECOPI – Expediente N° 3612-2009/CPC.**

“Pues, la idoneidad de un producto no impone al proveedor el deber de brindar una determinada calidad de servicios a los consumidores, sino simplemente el deber de prestarlos en las condiciones ofrecidas y acordadas, expresa o implícitamente. (...) Habrá idoneidad del producto cuando el consumidor no reciba lo que espera, y generalmente, dependerá de la calidad y cantidad de información que ha brindado el proveedor. Por lo que, en el análisis de idoneidad corresponderá analizar si el consumidor recibió lo que esperaba sobre la base de lo que se le informó”.

**Resolución N° 0074-2003/TDC-INDECOPI – Expediente N° 001-2001/CPCNOR/LL.**

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

**Resolución N° 0729-2012/SC2-INDECOPI - Expediente N° 1387-2010/CPC.**

Asimismo, considero necesario, establecer lo que el autor Carbonell O'Brien expresó respecto de la figura jurídica en mención:

(...) se entiende por idoneidad la correspondencia

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

En el presente caso, se deberá determinar si la proveedora M.P.C. S.A.C. incumplió con el deber de idoneidad, al vender una cachorra de raza Bulldog Inglés, la cual presentaba una enfermedad congénita denominada luxación coxofemoral bilateral severa, sin informarle de ello a la denunciante, al momento de la compra. Al respecto, la OPS resolvió dicha controversia, estableciendo que acorde a los medios probatorios, no pudo acreditarse que la mascota de la denunciante hubiese presentado dicha enfermedad al momento de su venta.

Sin embargo, la Comisión revocó la Resolución del OPS en dicho extremo, al considerar que, acorde a los medios probatorios presentados, M.P.C. S.A.C. no ha tomado las medidas necesarias que le hubiesen permitido descartar la presencia de la enfermedad en la mascota de la denunciante; y que, se limitaron a señalar que la mascota comercializada se encontraba en perfecto estado de salud; asimismo, se determinó que con fecha 04 de junio de 2015, la denunciante comunicó a la denunciada su preocupación por los problemas de movilidad de la mascota, y que, la denunciada le indicó que ello se debía a su proceso de adaptación, indicando que debían observar el avance de la cachorra con los masajes recomendados y que de continuar con las molestias, se efectuarían más exámenes. Sin embargo, en ninguna parte del procedimiento, se ha acreditado que la denunciada solicitase a la denunciante que retorne con su mascota para la evaluación; y que, por el contrario, acorde a un artículo académico presentado como medio probatorio, el diagnóstico de dicha enfermedad se realiza mediante

una minuciosa exploración del animal centrada básicamente en la anamnesis, la inspección, la palpación y el examen radiológico, conforme realizó la médico-veterinaria P., quien diagnosticó a su cachorra, ya que la consulta en la veterinaria del proveedor no habría sido de ayuda, acorde a lo establecido por la denunciante. Es así que, la Comisión consideró que el proveedor incurrió en una infracción al deber de idoneidad, al vender una cachorra a la denunciante, que presentaba una enfermedad congénita, sin informarle sobre ello con anterioridad a la denunciante.

### **Cláusulas abusivas en el Contrato**

Asimismo, es importante para la solución de las controversias presentadas a través de la denuncia, el determinar si el Contrato suscrito por ambas partes, mediante el cual transfirieron el cachorro, cuenta con cláusulas que podrían determinarse como abusivas, acorde al Código de Protección al Consumidor.

El autor Larroumet considera que las cláusulas abusivas son: “La falta de equivalencia entre las situaciones de las partes contratantes, una de las cuales se encuentran en una misma situación de desventaja frente a la otra” (1998, p.72). En ese sentido, también considero que es necesaria la definición establecida por la autora Arana Courrejolles, quien desarrolla y analiza el concepto de cláusulas abusivas en el plano del Derecho Administrativo, haciendo mención de lo siguiente:

“La regulación de las cláusulas abusivas constituye un límite impuesto por la ley a la unilateralidad de la voluntad del empresario (que puede al redactar imponer cargas al usuario o consumidor), no pueden ser incorporadas en los contratos, son un tipo de control pre-contractual o post-contractual, para

proteger a los consumidores. Buscan mejorar el equilibrio de las relaciones contractuales en aplicación del principio de equidad, impidiendo que sean incorporadas en los contratos o formularios o teniéndolas por no consignadas o no pactadas, cuando fueron incorporadas de modo ilegal, faltando al principio de equidad y buena fe. Se determina legalmente que una cláusula abusiva o ilícita para reestablecer el equilibrio contractual entre las partes, en la etapa precontractual impidiendo que el proponente de las condiciones generales cometa un abuso sobre el contratante débil o en la etapa post-contractual estableciendo sanciones, en caso de incumplimiento. El concepto o tipificación de cláusula abusiva se plasma en el ámbito del contrato de consumo, es decir, en la relación entre proveedores o empresarios y consumidores o usuarios y puede darse tanto en las condiciones generales de la contratación, como en las cláusulas predispuestas en un contrato particular, en el que el consumidor se limita a adherirse, y no hay negociación individual. Esto significa que en las cláusulas contractuales entre profesionales o entre personas donde hay una relación horizontal y una negociación no se incurre en este tipo de cláusula y si hubiere abuso, las partes se sujetarían a las normas contractuales del Código Civil, a fin de que se declare la nulidad de la cláusula que es contraria a la buena fe o a los elementos del contrato” (2010, p.63).

En el presente caso, respecto a la cláusula referente a que M.P.C. S.A.C. se



exoneraba de responsabilidad por las enfermedades congénitas de la mascota; el OPS consideró que el proveedor no debería ser considerado como responsable de lo ocurrido con el cachorro, y que, al no existir medio probatorio que acredite que tenían conocimiento de su condición previo a la venta, no los consideró responsables de la controversia; e inclusive, el OPS consideró que la denunciante al suscribir el contrato, estuvo de acuerdo con la totalidad del mismo; y que, no se puede obligar al proveedor el haber determinado una enfermedad de carácter congénito, por la naturaleza del mismo.

Sin embargo, acorde a la Comisión, la venta de un animal con una enfermedad genética preexistente califica como un vicio oculto, en tanto esto no fue susceptible de comprobación por parte del consumidor, al momento de la compra; por lo que, M.P.C. S.A.C. al consignar en la cláusula “Aceptación del Cliente”, que no respondería por los vicios ocultos que presente la mascota, está claramente vulnerando lo previsto en el artículo 97° del Código de Protección al Consumidor; y que, dicha cláusula al ser contraria a las normas de orden público, se constituye como una cláusula abusiva de ineficacia absoluta. Es así que, la Comisión consideró que se ha acreditado que la denunciada estipuló una cláusula abusiva de ineficacia absoluta, correspondiendo así el revocar la resolución de la OPS que dispuso el archivo de la denuncia; y reformándola, M.P.C. S.A.C. fue declarado responsable por infracción a los artículos 49° y 50° del Código.

En conclusión, considero que las controversias jurídicas presentes en el procedimiento administrativo en mención, fueron debidamente resueltos y desarrollados mediante el criterio de la Comisión, al declarar fundada la denuncia en los extremos referentes a la infracción de los artículos 19°, 49° y 50° del Código, y al revocar la Resolución del OPS, quien declaró indebidamente el archivo de la denuncia, fundamentando su posición bajo criterios insuficientes.

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

### **SOBRE LA RESOLUCIÓN FINAL N° 916-2016/PS3**

Respecto de esta Resolución, es necesario mencionar que, con fecha 19 de octubre de 2016, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 03 resolvió archivar la denuncia, interpuesta por la señora J.I.V.D.R., por presuntas infracciones a lo establecido en los artículos 1.1°. literal b), 2.1°, 19°, 49° y 50° del Código de Protección al Consumidor; y denegar las solicitudes de medida correctiva y el pago de las costas y costos solicitado por la denunciante.

Es decir, el OPS consideró, respecto de los principales problemas jurídicos del presente procedimiento administrativo, que no existió vulneración alguna al deber de idoneidad, que el proveedor no incumplió con el deber de informar, y que, el Contrato suscrito por ambas partes no contaba con cláusulas abusivas.

En primer lugar, respecto al deber de idoneidad, el OPS considera que, acorde a los medios probatorios presentados, la cachorra vendida por M.P.C. S.A.C. presentaba una enfermedad de carácter congénito, y que al ser de dicha naturaleza, la enfermedad no se manifiesta necesariamente desde la etapa prenatal o de alumbramiento; y que, en el presente caso, se presentó a los seis meses de vida, en ese sentido, no puede determinarse que M.P.C. S.A.C. tuviese conocimiento de los problemas de salud de la cachorra al momento de su transferencia, pues, la detección o manifestación de dicha enfermedad depende de factores de orden ambiental o incluso nutricional de la madre.

Asimismo, no se ha acreditado que M.P.C. S.A.C. tuviese conocimiento de la condición de la cachorra, al momento de transferirla a la denunciante; por lo que, no podría atribuírsele dicha situación controvertida al proveedor, considerando

que, por el Principio de Licitud, se establece que el ejercicio de la potestad sancionadora se restringe a aquellas situaciones en las que las pruebas actuadas resulten suficientes para generar convicción en la autoridad administrativa respecto de la responsabilidad del infractor.

Por otro lado, respecto a si el Contrato cuenta con cláusulas que resultan abusivas, el OPS considera que, al ser la enfermedad de la cachorra U., una de carácter congénito, como se mencionó, no pudo haber sido de conocimiento del proveedor denunciado; y que, acorde a los medios probatorios aportados, no se ha podido determinar que M.P.C. S.A.C. entregase a la mascota, conociendo sobre su condición de salud.

Finalmente, el OPS considera que, la cláusula referente a que el proveedor no se haría responsable de los posibles desordenes congénitos, genéticos o hereditarios que podría padecer el animal posterior a la transferencia, fue aceptada por la denunciante al momento de la venta, al suscribir el documento de compraventa; por lo que, dicha cláusula no ocasiona una desventaja al consumidor ni una frustración de la expectativa generada, pues la denunciante ya conocía lo que estaba adquiriendo y las posibles anomalías que podrían aparecer.

En ese sentido, acorde a el OPS, deberá declararse el archivo del procedimiento iniciado contra M.P.C. S.A.C., por presuntas infracciones los artículos 1.1°, literal b), 2.1° y 19°, 49° y 50° del Código. Al respecto, considero que lo resuelto por el OPS, no cumple con analizar de forma exhaustiva la totalidad de medios probatorios presentado; y que, es por ello que no se resuelve adecuadamente la controversia relacionada a la infracción del deber de idoneidad y de la presencia de cláusulas abusivas en el contrato; es así que, me encuentro conforme con lo resuelto por la Comisión, quien revoca estos extremos de la Resolución efectuadas por el OPS. Sin embargo, el análisis de la resolución efectuada por la Comisión será materia del siguiente acápite del presente informe.

**SOBRE LA RESOLUCIÓN FINAL N° 592-2017/CC2**

La Comisión de Protección al Consumidor N° 2, emitió la resolución en mención con fecha 07 de abril de 2017; mediante la cual, resolvió declarar responsable administrativamente a la denunciada, por infracciones a los artículos 19°, 40° y 50° del Código de Protección al Consumidor; asimismo, ordenó a la denunciada, en calidad de medida correctiva, que asuma los costos de la intervención quirúrgica que necesita la mascota de la denunciante, así como las terapias post-operatorias durante el lapso de seis meses de realizada la cirugía; por último, resolvió sancionar a la denunciada con una multa de 2.5 UIT y ordenarle que cumpla con pagar las costas del procedimiento.

Al respecto, la Comisión consideró que, de acuerdo a los medios probatorios actuados en el presente procedimiento; en primer lugar, se obtiene que la condición que presenta la mascota es una enfermedad degenerativa que se presenta a partir del cuarto o quinto mes de nacido el cachorro; y que, la médico-veterinaria P. diagnosticó de forma inmediata dicha condición, lo cual indicaría que la cachorra fue comercializada cuando ya contaba con esta enfermedad. En ese sentido, la Comisión hace mención de que, acorde al medio probatorio referente al artículo académico, se señala que a través del Test de PennHip, se puede descartar la presencia de una displasia de cadera, a partir del cuarto mes de nacida; por lo que, la Comisión considera que M.P.C. S.A.C. no tomó las medidas necesarias que le hubiesen permitido descartar la presencia de una displasia de cadera en la mascota de la denunciante, tales como el test en mención o una radiografía; y que, la denunciada se limitó a señalar que la mascota comercializada se encontraba en perfecto estado de salud, contando únicamente con el Certificado de Salud.

Con fecha 04 de junio de 2015, la denunciante comunicó a la denunciada su preocupación por los problemas de movilidad de la mascota; y que, M.P.C. S.A.C. le indicó que ello se debía a un proceso de adaptación, alegando que en

dicha oportunidad, no recomendó la realización de una radiografía, debido a que prefería conocer el avance la cachorra con los masajes recomendados, y que, de continuar con las molestias, ordenaría que se le practique un examen radiológico; sin embargo, acorde a lo establecido por la Comisión, no obra medio probatorio alguno que acredite que la denunciada solicitó a la denunciante que retorne con la mascota para su evaluación; y que, por el contrario, acorde al artículo académico presentado como medio de prueba, la condición de la mascota se puede diagnosticar mediante una minuciosa exploración del animal, centrada básicamente en la anamnesis, la inspección, la palpación y el examen radiológico, tal y como fue realizado por la médico-veterinaria P. Es en ese sentido que, la Comisión consideró que M.P.C. S.A.C. incurrió en infracción al deber de idoneidad, ya que, el proveedor vendió al denunciante una mascota que presentaba luxación coxofemoral bilateral severa, sin informarle sobre ello con anterioridad a la venta de la cachorra.

Por otro lado, respecto al extremo de la denuncia referente a la existencia de cláusulas abusivas en el contrato suscrito por ambas partes; la Comisión consideró que, la venta de un animal con una enfermedad genética preexistente califica como un vicio oculto, en tanto, esta no fue susceptible de comprobación por parte del consumidor, al momento de la compra; por lo que, la denunciada al consignar en la cláusula “Aceptación del Cliente”, que no respondería por los vicios ocultos que presente la mascota, contravino a lo establecido en el artículo 97° del Código; en ese sentido, de establecerse una cláusula contraria a las normas de orden público o de carácter imperativo, como lo son los derechos de los consumidores, esta se constituye como una cláusula abusiva de ineficacia absoluta. Es decir, la Comisión considera que ha quedado acreditado que la denunciada estipuló una cláusula abusiva de ineficacia absoluta; y que, de acuerdo a ello, correspondía revocar la resolución y reformarla, para declarar responsable a la denunciada por infracciones a los artículos 49° y 50° del Código de Protección al Consumidor.

En vista de lo expuesto anteriormente, considero que el criterio de la Comisión es sólido y acorde a Derecho, al haber establecido una observación exhaustiva de todos los medios probatorios presentados, para analizar las controversias jurídicas presentes en el procedimiento administrativo; por lo que, me encuentro conforme con lo resuelto por la Comisión.

## **CONCLUSIONES**

- La relación de consumo entre ambas partes se originó a partir de la transferencia de una cachorra de la raza Bulldog Inglés (a quien la denunciante, llamaría U.) por el precio de US\$ 1,500.00 (mil quinientos dólares americanos); en ese sentido, el presente procedimiento tenía como finalidad el determinar si las actuaciones de la proveedora M.P.C. S.A.C. habría infringido normas del Código de Protección al Consumidor, en perjuicio de la señora J.I.V.D.R.U.
- M.P.C. S.A.C. vendió a U., presentando esta una luxación coxofemoral bilateral severa, enfermedad que tiene el carácter de congénita; asimismo, acorde al Contrato suscrito por ambas partes, M.P.C. S.A.C. establece que, en caso de existir algún trastorno de orden genético, congénito, hereditario o cambios físicos que afecten la salud de la mascota, estos no se harán responsables.
- Que, acorde a los medios probatorios actuados en el presente procedimiento, se determinó que la cachorra fue comercializada cuando ya contaba con la enfermedad; en ese sentido, también se observa que no existe medio probatorio alguno que acredite que la denunciada solicitase a la denunciante que retorne con su mascota para una posterior evaluación. Por lo que, acorde al criterio de la Comisión, M.P.C. S.A.C. tenía la posibilidad de determinar esa enfermedad con anterioridad, sin embargo, no lo hizo y con conocimiento de su enfermedad, decidió vender a la cachorra, vulnerando así el deber de idoneidad.

- En ese sentido, la venta de un animal con una enfermedad genética preexistente califica como un vicio oculto, en tanto esta no fue susceptible de comprobación por parte del consumidor, al momento de la compra; por lo cual, el proveedor denunciado al consignar en la cláusula “Aceptación del Cliente”, que no respondería por los vicios ocultos que presente la mascota, está contraviniendo el derecho previsto en el artículo 97° del Código de Protección al Consumidor, mediante el cual se establece que, los consumidores tienen derecho a la reparación o reposición del producto, a una nueva ejecución del servicio, o a la devolución de la contraprestación pagada cuando el producto, por sus deficiencias de fabricación, elaboración, estructura, calidad o condiciones sanitarias o por los vicios ocultos, no sea apto para el uso al cual está destinado.
- Por lo que, dicho contrato estableció una cláusula contraria a las normas de orden público, constituyendo así una cláusula abusiva de ineficacia absoluta, razón por la cual, la Comisión revocó la Resolución apelada que dispuso el archivo de la denuncia en dicho extremo, y reformándola, declaró responsable a la denunciada por infracción a los artículos 49° y 50° del Código.
- Finalmente, respecto a la garantía establecida en el contrato, mediante la cual se garantizaba por un plazo de 72 horas, las enfermedades infecto-contagiosas que presentase la mascota vendida; la Comisión estableció que de la revisión del artículo 50° del Código, referente a las cláusulas abusivas de ineficacia absoluta, no se advirtió que dicho extremo del contrato constituya en uno de los supuestos regulados en dicha disposición normativa, razón por la cual, la Comisión evaluó si se trataba e de una cláusula de ineficacia relativa, al no generar una desventaja significativa en la denunciante, por cuanto esta se encontraba respaldada por una garantía legal prevista en el Código, se obtuvo que dicha garantía no constituye una cláusula abusiva.

## BIBLIOGRAFÍA

1. Arana Courrejolles, M.C.S. (2010). *Cláusula abusiva*. Revista de la Competencia y la Propiedad Intelectual. (pp.59-91).
2. Carbonell O'Brien, E. (2015). *Análisis al Código de Protección y Defensa del Consumidor*. Lima, Perú: Jurista Editores.
3. Guzmán Napurí, C. (2013). *Manual de Procedimiento Administrativo General*. Lima, Perú: Pacífico Editores.
4. Larraoumet, C. (1998). *Responsabilidad Civil Contractual. Algunos temas modernos*. Santiago, Chile: Editorial Jurídica de Chile.
5. Maraví Contreras, A. (2013). *Breves apuntes sobre el sistema de protección al consumidor en el Perú*. Revista de Actualidad Mercantil – N° 02.
6. Resolución N° 110-2015/SPC-INDECOPI - Expediente N° 359-2013/PS1.
7. Resolución N° 1578-2012/SC2-INDECOPI – Expediente N° 3612-2009/CPC.
8. Resolución N° 0074-2003/TDC-INDECOPI – Expediente N° 001-2001/CPCNOR/LL.
9. Resolución N° 0729-2012/SC2-INDECOPI - Expediente N° 1387-2010/CPC.



**ANEXOS**

Los anexos que se adjuntan al presente informe, de acuerdo con la naturaleza del expediente son los siguientes:

1. Copia simple de la Resolución Final N° 592-2017/CC2 emitida por la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 con fecha 7 de abril de 2017.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

EXPEDIENTE N° 658-2016/PS3  
EXPEDIENTE N° 86-2017/CC2-APELACIÓN

## RESOLUCIÓN FINAL N° 592-2017/CC2

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

DENUNCIANTE : [REDACTED]

DENUNCIADA : [REDACTED]

MATERIA : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
DEBER DE IDONEIDAD  
CLÁUSULAS ABUSIVAS

ACTIVIDAD : ACTIVIDADES VETERINARIAS



Lima, 7 de abril de 2017

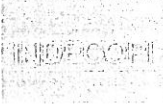
## ANTECEDENTES

1. El 20 de abril de 2016, la señora [REDACTED] denunció a [REDACTED] ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3 (en adelante, el OPS), por presuntas infracciones a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código)<sup>2</sup> en atención a lo siguiente:
  - (i) El 24 de mayo de 2015, se apersonó al establecimiento comercial de [REDACTED] ubicado en el [REDACTED] a fin de apreciar los animales en venta;
  - (ii) en dicha oportunidad se percató que una perrita de raza bulldog inglés se encontraba en un canil pequeño en el que "el animal no podía ponerse en pie sin golpearse la cabeza contra el techo";
  - (iii) al preguntar al personal de la denunciada por dicha mascota, le informaron que esta tenía seis meses de nacida y que estuvo en exhibición por más de tres meses;
  - (iv) ante ello, adquirió la mascota por el precio de US \$ 1 500,00 suscribiendo un "Contrato de Transferencia de Cachorro" (en adelante, el Contrato);
  - (v) además, el personal de la denunciada le indicó que su mascota se encontraba en perfectas condiciones y con todas sus vacunas, que debía traerla en los próximos días para que se le coloque un microchip, y que esta debía tomar tres (3) suplementos alimenticios y/o vitaminas;
  - (vi) nombró a su mascota como [REDACTED] y al arribar a su domicilio, se percató que esta no se movía mucho y que, por momentos, permanecía inmóvil, lo que atribuyó a su proceso de adaptación; sin embargo, posteriormente, notó que [REDACTED] se quejaba cada vez que se movía;
  - (vii) el 4 de junio de 2015 retornó al establecimiento de [REDACTED] a fin de que se coloque el microchip a [REDACTED];
  - (viii) en dicha oportunidad, la veterinaria encargada le indicó que la falta de

<sup>1</sup> RUC N° 20535646318

<sup>2</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicado el 2 de septiembre de 2010 en el Diario Oficial El Peruano. Dicho código será aplicable a los supuestos de infracción que se configuren a partir del 2 de octubre de 2010, fecha en la cual entró en vigencia el mismo. Los demás casos, se seguirán tramitando de acuerdo a lo establecido en el Decreto Supremo N° 003-2009/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° 039-2009/ITINCI (vigente hasta el 26 de junio de 2009) y Decreto Legislativo N° 1045 (vigente entre el 27 de junio de 2008 y el 30 de enero de 2009)

M-CPC-05/1A



100109



- movilidad de su mascota se debía a que esta estuvo confinada por más de tres (3) meses en una jaula durante su periodo de formación, recomendándole que la saque a correr y que le brinde masajes constantes en las patas traseras;
- (ix) al seguir las instrucciones de la veterinaria de [REDACTED], se percató que su mascota mostraba signos notorios de dolor al moverse;
  - (x) consultó a la médico-veterinaria [REDACTED] (en adelante, la señora [REDACTED]) sobre la situación de su mascota, quien luego de examinada concluyó que esta presentaba "una falla en los ligamentos anteriores y posteriores, atrofia muscular en las cuatro patas y un posible problema de cadera";
  - (xi) luego de practicar una radiografía en su mascota, la señora [REDACTED] diagnosticó que su mascota presentaba una "luxación coxofemoral bilateral severa" la cual consiste en una malformación de carácter congénito que se presenta entre la cadera y la parte superior del fémur;
  - (xii) dicho diagnóstico fue confirmado con las dos radiografías adicionales practicadas a [REDACTED];
  - (xiii) de acuerdo con dicho veterinario: (a) la referida malformación es dolorosa en tanto limita la movilidad de su mascota, e impide que esta se reproduzca; (b) [REDACTED] debe someterse a una operación y seguir un proceso de rehabilitación por seis (6) meses; y, (c) que los suplementos recetados por [REDACTED] no eran necesarios para una mascota de la edad de [REDACTED];
  - (xiv) el 31 de agosto de 2015, solicitó a [REDACTED] que asumiera los costos de la operación de su mascota así como los gastos de la atención médica y rehabilitación que esta requiera;
  - (xv) el 14 de setiembre de 2015, la denunciada negó que la mascota hubiese presentado una malformación y le ofreció reemplazarla por otro cachorro;
  - (xvi) la denunciada incluyó en el Contrato, cláusulas abusivas en tanto: (a) La cláusula 1 señaló que [REDACTED] no se responsabilizaba por ningún trastorno de orden genético, congénito, hereditario que afecte la salud de [REDACTED] pese a que en dicho acuerdo indicó expresamente que su mascota se encontraba en perfecto estado de salud; (b) la garantía otorgada en el contrato tiene una duración de 72 horas y solamente cubre los riesgos de cualquier enfermedad infecto contagiosa contraída antes de la entrega de la mascota, pese a que esta puede presentar enfermedades congénitas que, por su naturaleza, no se advierten de manera inmediata a su entrega; y, (c) [REDACTED] estableció como único remedio, el reemplazo del cachorro por otro similar.

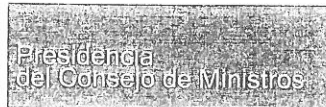
2. Mediante Resolución N° 1 del 25 de agosto de 2016, el OPS admitió a trámite la denuncia presentada por la señora [REDACTED], imputando lo siguiente:

(...)

**PRIMERO:** Iniciar el procedimiento administrativo sancionador a [REDACTED] S.A.C. por presunta infracción a lo establecido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que habría vendido a la señora [REDACTED] una perra de raza Bulldog inglés enferma, toda vez que la misma presentaría la enfermedad congénita de "Luxación Coxofemoral Bilateral Severa", la cual le generaría dolores intensos al movilizarse e impedirle que pueda reproducirse.

(...)

**SEGUNDO:** Iniciar el procedimiento administrativo sancionador a [REDACTED] S.A.C. por presunta infracción a lo establecido en el artículo 1.1b° y 2.1° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que no habría cumplido con informar a la señora [REDACTED] - previa y durante la relación de consumo - que la perra entregada se



00100



encontraba enferma, pese a contar con dicha información y que se le hicieron dos revisiones en sus instalaciones.

(...)

**TERCERO:** Iniciar el procedimiento administrativo sancionador a [REDACTED] S.A.C. por presunta infracción a lo establecido en los artículos 49° y 50° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que habría incluido en el Contrato de Transferencia de Cachorro, cláusulas abusivas de ineficacia absoluta, toda vez que:

- (i) Con relación al acápite "Aceptación de El Cliente", se eximirla de cualquier responsabilidad ante la presencia de enfermedades de diferente naturaleza, entre ellas, las de carácter congénita, debido aquellos clientes, con la suscripción de dicho contrato, aceptarían que el animal entregado se encuentra en perfectas condiciones de salud, sin que ello sea necesariamente cierto.
- (ii) Con relación al acápite "Garantía", se establecerían restricciones y exclusiones no justificadas, en los siguientes extremos:
  - El plazo para la aplicación de la garantía es de 72 horas a partir de la entrega del cachorro, el cual es limitado debido a que las enfermedades, entre ellas las congénitas, se manifiestan en un periodo más largo.
  - La garantía solo aplica para enfermedades infecto – contagiosas, excluyendo así a otro tipo de enfermedades, por ejemplo, las congénitas.
  - La garantía no aplica si el animal fue revisado por un médico veterinario ajeno al denunciado, limitando así el derecho a buscar otras opiniones sobre las enfermedades detectadas.
  - El único remedio ante la aplicación de la garantía es el reemplazo por un cachorro similar, sin considerar otros remedios, como, por ejemplo, el tratamiento de la enfermedad.

(...)[sic]

3. El 8 de setiembre de 2016, [REDACTED] presentó sus descargos manifestando lo siguiente:

- (i) Al momento de la entrega de la mascota a la denunciante, y al revisarla para la implantación de un micro chip, su departamento veterinario advirtió que la cachorra se encontraba en perfecto estado de salud, y que presentaba "alguna dificultad para caminar", motivo por el cual, y dado que no existía ningún peligro para la vida de la mascota, le recetó vitaminas y suplementos para su recuperación;
- (ii) en caso dicho tratamiento no hubiera dado resultados, su personal habría recurrido a exámenes radiológicos, sin embargo, la denunciante nunca retornó con la cachorra, por lo que, no pudieron someterla a exámenes más profundos;
- (iii) la médico-veterinaria contratada por la denunciante tomó conocimiento del tratamiento brindado por su personal, motivo por el cual, optó por practicar radiografías a la mascota;
- (iv) la displasia coxo femoral se presenta raramente en perros con un peso menor a 25 Kilogramos, como es el caso de los perros de la raza bulldog inglés;
- (v) desconocía que la cachorra vendida, padecía de la enfermedad materia de denuncia;
- (vi) al tomar conocimiento del estado de salud de la mascota de la denunciante, le ofreció entregarle otro cachorro con las mismas características; no obstante, la señora [REDACTED] no se comunicó con su empresa;
- (vii) no se dedica a criar ninguna raza o especie de animal, sino que adquiere cachorros de criadores reconocidos en el mercado; por lo que, luego de recibirlos, los revisa minuciosamente y los pone en cuarentena a fin de descartar la presencia de cualquier enfermedad infecto-contagiosa;
- (viii) no asume responsabilidad por las enfermedades congénitas ni hereditarias



PERU

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDICE

debido a que estas son de difícil detección y se pueden presentar a lo largo de la vida de la mascota;

- (ix) la garantía que otorga únicamente cobertura, por 72 horas, las enfermedades infectocontagiosas debido a que, antes de la entrega del cachorro, lo vacuna; por lo que, este se encuentra en perfecto estado de salud;
- (x) la referida garantía no resulta aplicable cuando las mascotas son examinadas por un profesional ajeno a su empresa, debido a que pretende contar con la seguridad de atender de forma integral a la mascota comercializada, a fin de diagnosticarla adecuadamente;
- (xi) la denunciante acusó a su empresa de no haber diagnosticado la enfermedad de su mascota, sin embargo, impidió que pudiera continuar con la atención de la cachorra, al llevarla a otro veterinario; y,
- (xii) un consumidor que compra una mascota, conoce que se encuentra adquiriendo un ser vivo susceptible de enfermedades y de posibles trastornos dictados por la naturaleza, ajenos a la voluntad del vendedor.



4. Mediante Resolución Final N° 916-2016/PS3 del 19 de octubre de 2016, el OPS dispuso:

- (i) Archivar el extremo de la denuncia referido a una presunta infracción al artículo 19° del Código, en tanto de los medios probatorios obrantes en el expediente no quedó acreditado que la mascota de la denunciante hubiese presentado una luxación coxofemoral bilateral severa, al momento de su venta;
- (ii) archivar el extremo de la denuncia referido a una presunta infracción a los artículos 1°.1.b) y 2°.1 del Código, en tanto de los medios probatorios obrantes en el expediente no quedó acreditado que la mascota de la denunciante hubiese presentado una luxación coxofemoral bilateral severa, al momento de su venta;
- (iii) archivar el extremo de la denuncia referido a una presunta infracción a los artículos 49° y 50° del Código, en tanto de los medios probatorios obrantes en el expediente quedó acreditado que el acápite "Aceptación de El Cliente" contenido en el Contrato, únicamente pretendía salvaguardar la responsabilidad de dicha empresa
- (iv) archivar el extremo de la denuncia referido a una presunta infracción a los artículos 49° y 50° del Código, en tanto de los medios probatorios obrantes en el expediente quedó acreditado que el acápite "Garantía" contenido en el Contrato, no ocasionaba ninguna desventaja al consumidor, ni una frustración a sus expectativas;
- (v) denegar la solicitud de medidas correctivas de la denunciante, y de pago de las costas y costos.

5. El 14 de noviembre de 2016, la señora [REDACTED] apeló la resolución de primera instancia en atención a lo siguiente:

- (i) Cuestionó que el OPS hubiese considerado, de acuerdo a los numerales 20, 27, 48 y 55 de la resolución apelada, que [REDACTED] no conocía de los problemas congénitos de su mascota, pese a que dicha empresa le entregó una cachorra con problemas congénitos, y que aun cuando la revisó varias veces, la denunciada no diagnosticó la enfermedad congénita de su mascota, ni le recomendó practicarle mayores evaluaciones;



- (ii) es falso que su mascota hubiese presentado dificultades para caminar, luego de seis (6) meses de nacida, en tanto la adquirió con dicha edad, y se percató, desde el primer momento, de sus problemas de movilidad;
- (iii) no pudo asociar las dificultades para caminar de su mascota con un problema congénito debido a que no es especialista en salud canina ni veterinaria;
- (iv) nunca indicó que la enfermedad de su mascota se presentó de manera posterior a la compra por el contrario, la médico-veterinaria que atendió a [REDACTED] indicó expresamente lo siguiente: "luego de la evaluación y considerando la pérdida muscular en ambos miembros, debo concluir que había una preexistencia de esta en el momento de la compra";
- (v) en caso el OPS hubiese dudado de la opinión de la médico-veterinaria, debió ordenar una pericia médica sobre su mascota a fin de determinar el momento en que se manifestó la enfermedad materia de denuncia;
- (vi) al momento de colocarle el microchip a su mascota, la denunciada reconoció que esta presentaba problemas para caminar; sin embargo, no efectuó un diagnóstico adecuado;
- (vii) cuestionó que el OPS no hubiese considerado que también denunció: (a) que [REDACTED] mostró falta de seriedad e improvisación en la prestación de sus servicios, dado que no prestó atención a los problemas para caminar de su mascota, pese a que le consultó sobre ello durante la colocación del microchip; (b) que la denunciada contó con la posibilidad de advertir y hacer seguimiento a cualquier enfermedad que pudiese padecer su mascota;
- (viii) el OPS no cuenta con ningún sustento científico que le permita aseverar que la detección y/o manifestación de una enfermedad congénita depende de factores ambientales y/o nutricionales;
- (ix) [REDACTED] se encontró en la posibilidad de evaluar a su mascota en dos oportunidades, sin embargo, no lo hizo;
- (x) no impidió que la denunciada continúe con el tratamiento, sino que perdió confianza en el servicio prestado por [REDACTED];
- (xi) si la denunciada hubiera examinado a las mascotas que adquiere, antes de ponerlas a la venta, habría podido advertir el mal congénito que presentó su cachorro, encontrándose en la obligación de recabar la información de los cachorros tales como su crianza inicial y su estado de salud, a fin de contrastarla con sus propias evaluaciones;
- (xii) no indicó que la denunciada se encuentre obligada a garantizar todas las enfermedades congénitas de las mascotas, sino a atender las anomalías evidentes y previsibles efectuando un correcto diagnóstico del estado de salud de los cachorros que comercializa, así como brindando los cuidados que resulten necesarios.

## ANÁLISIS

**Cuestión Previa:** Sobre el análisis del hecho referido a que [REDACTED] vendió a la denunciante una mascota que presentaba una enfermedad congénita, sin informarle sobre ello, con anterioridad a la compra

6. De la revisión de la Resolución N° 1 del 25 de agosto de 2016 se advierte que el OPS efectuó la siguiente imputación de cargos contra [REDACTED]

(...)



**PRIMERO:** Iniciar el procedimiento administrativo sancionador a [REDACTED] por presunta infracción a lo establecido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que habría vendido a la señora [REDACTED] una perra de raza Bulldog inglés enferma, toda vez que la misma presentaría la enfermedad congénita de "Luxación Coxofemoral Bilateral Severa", la cual le generaría dolores intensos al movilizarse e impediría que pueda reproducirse.

(...)

**SEGUNDO:** Iniciar el procedimiento administrativo sancionador a [REDACTED] por presunta infracción a lo establecido en el artículo 1.1b° y 2.1° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que no habría cumplido con informar a la señora [REDACTED] - previa y durante la relación de consumo - que la perra entregada se encontraba enferma, pese a contar con dicha información y que se le hicieron dos revisiones en sus instalaciones.

(...)"



7. En ese sentido, este Colegiado advierte que el OPS imputó, por un lado, como una presunta infracción al deber de idoneidad, que la denunciada habría vendido a la denunciante, una perrita que presentaba una enfermedad congénita (Luxación Coxofemoral Bilateral Severa), y por otro lado, como una presunta infracción al deber de información, que [REDACTED] no cumplió con informar a la denunciante que su mascota se encontraba enferma, con anterioridad a su compra.
8. En atención a ello, el OPS emitió un pronunciamiento final, en primera instancia administrativa, sobre cada uno de los referidos hechos denunciados, pese a que en ambos se evaluó si la denunciada cumplió o no con informar a la denunciante que la mascota vendida presentaba una enfermedad congénita.
9. Por ello, esta Comisión considera que corresponde analizar, de manera conjunta, ambos hechos denunciados, como una presunta infracción al deber de idoneidad, y dejar de lado el análisis sobre una presunta infracción del deber de información.

### Sobre el deber de idoneidad

10. En la medida que todo proveedor ofrece una garantía respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que ofrece en el mercado, en función de la información transmitida expresa o tácitamente, para acreditar la infracción administrativa el 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<sup>3</sup>.

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

Artículo 18°.- Idoneidad

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

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

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

Artículo 19°.- Obligación de los proveedores

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



11. En efecto, una vez que se ha probado el defecto, sea con los medios probatorios presentados por el consumidor o por los aportados de oficio por la Secretaría Técnica de la Comisión, si el proveedor pretende ser eximido de responsabilidad, deberá aportar pruebas que acrediten la fractura del nexo causal.
12. La señora [REDACTED] denunció que [REDACTED] le vendió una perrita de raza Bulldog inglés, que presentaba una enfermedad congénita (Luxación Coxofemoral Bilateral Severa), sin informarle sobre ello con anterioridad a la compra.
13. En la resolución de primera instancia, el OPS resolvió archivar el presente extremo de la denuncia al considerar que de los medios probatorios obrantes en el expediente no quedó acreditado que la mascota de la denunciante hubiese presentado una luxación coxofemoral bilateral severa al momento de su venta.
14. En su apelación, la denunciante indicó que, desde el primer momento de adquirida su mascota, se percató que esta presentaba problemas de movilidad; sin embargo, no pudo asociar dichas dificultades con una enfermedad congénita debido a que no es especialista en salud canina ni veterinaria. Además, la señora [REDACTED] resaltó que la médico-veterinaria [REDACTED] señaló expresamente que la enfermedad materia de denuncia, *preexistió al momento de la compra de la cachorra, opinión que no ha sido contratada con otra pericia médica.*
15. Sobre el particular, obran en el expediente copia de los siguientes medios probatorios:
  - (i) Documento denominado "Displasia de cadera (Canina)", aportado por la denunciada, publicado en el portal web Wikipedia, en el que se señaló lo siguiente: *"La displasia de cadera es una enfermedad ósea, hereditaria, no congénita puesto que no se manifiesta en el nacimiento, sino que se desarrolla con el crecimiento del cachorro y puede aparecer a partir de los 4 o 5 meses de edad, y además es degenerativa; producida por una malformación de la articulación coxofemoral (unión del acetábulo de la*

**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.

En la prestación de servicios, la autoridad administrativa considera, para analizar la idoneidad del servicio, si la prestación asumida por el proveedor es de medios o de resultado, conforme al artículo 18."

A criterio de la Comisión, las normas reseñadas establecen un supuesto de responsabilidad administrativa, conforme al cual los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los servicios que ofrecen en el mercado. Ella no impone al proveedor el deber de brindar una determinada calidad de producto a los consumidores, sino simplemente el deber de entregarlos en las condiciones ofrecidas y acordadas, expresa o implícitamente.

Ante la denuncia de un consumidor insatisfecho que pruebe el defecto de un producto o servicio, se presume *juris tantum* que el proveedor es responsable por la falta de idoneidad y calidad del producto o servicio que pone en circulación en el mercado. Sin embargo, el proveedor podrá demostrar su falta de responsabilidad desvirtuando dicha presunción, es decir, acreditando que empleó la diligencia requerida en el caso concreto (y que actuó cumpliendo con las normas pertinentes) o probando la ruptura del nexo causal por caso fortuito, fuerza mayor, hecho determinante de un tercero o negligencia del propio consumidor afectado.

Lo anterior implica que la responsabilidad administrativa por infracción a las normas de protección al consumidor no consiste, en rigor, en una responsabilidad objetiva (propia de la responsabilidad civil), sino que, conservando la presencia de un factor subjetivo de responsabilidad (culpabilidad), opera a través de un proceso de inversión de la carga de la prueba respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que se transan en el mercado, sin que ello signifique una infracción al principio de licitud.





cadera y la cabeza femoral); que puede producir dolor e incluso cojera en el animal que la padece, y dificultad para sentarse o subir escaleras. La edad de presentación varía entre los 4 meses en los casos más extremos y 12 meses. Sin embargo, antes de los 4 meses se puede realizar el test de PennHip donde se podrá precisar las probabilidades para que un cachorro desarrolle displasia, pero nunca diagnosticarla ya que no es hasta los 4 meses cuando hay un desarrollo suficiente de las mismas. Los casos de displasia de cadera, por lo general, suelen ser bilaterales”;

- (ii) Contrato de Transferencia de Cachorro suscrito por las partes, el 24 de mayo de 2015, en el que se dejó constancia que la denunciante adquirió una perrita de raza bulldog inglés, de color blanco y marrón, que nació el 21 de noviembre de 2014, por la suma de US \$ 1 500,00; además, en dicho documento se recomendó el uso diario de los siguientes suplementos alimenticios: (a) Vitaminas Pettabs 2; (b) PetCal 2; y, (c) Benebac Polvo;
- (iii) Certificado de Vacunación de la mascota emitida el 28 de marzo de 2015, en el que se dejó constancia que [REDACTED] fue vacunada contra Parvovirus, Distemper, Parainfluenza, Coronavirus, Hepatitis, Liptospira y Rabia;
- (iv) Certificado de Microchip del 4 de junio de 2015, en el que se observa que la denunciada colocó a la mascota de la denunciante el Microchip N° [REDACTED];
- (v) Boleta de Venta N° [REDACTED] del 20 de junio de 2015, emitida por [REDACTED], en el que se indicó que la denunciante solicitó para su mascota, los servicios veterinarios de Rayos X, Consulta General, y Tratamiento con Tranquilizantes;
- (vi) Dos (2) radiografías aportadas por la denunciante;
- (vii) Informe Médico del 12 de febrero de 2016 emitido por la médico-veterinaria [REDACTED]; sobre el estado de salud de la mascota de la denunciante, en la cual se indicó: *“El canino fue revisado el 25 de mayo de 2015 por presentar dificultad para caminar. Al examinar al canino se encontró disminución de la masa muscular en ambos miembros posteriores y dolor al verificar el movimiento en la articulación coxo-femoral. Por ello, se recomendó realizar examen radiográfico. En el examen radiográfico se observa luxación coxofemoral bilateral severa. Luego de la evaluación y considerando la pérdida muscular en ambos miembros debo concluir que había una pre-existencia de esta en el momento de la compra. La luxación coxofemoral es una enfermedad congénita presente en algunos cachorros de la raza bull dog. Es una enfermedad que produce dolor, deformación de la articulación coxo femoral y con el paso del tiempo, en muchos individuos, la imposibilidad de movilizarse. Es limitante para la calidad de vida y se recomienda enfáticamente impedir la reproducción de los individuos que presentan estas características pues es altamente heredable. Se realizó una segunda radiografía en la que se confirmó el diagnóstico y a los 60 días se realizó un tercer control radiográfico siendo visible el deterioro en este periodo de tiempo. Es mi opinión profesional y mi recomendación, programar en el corto plazo, una cirugía con el propósito de aliviar el dolor que desde ya produce en la vida del canino mencionado. Por lo demás, se encuentra en buen estado de salud”*;
- (viii) carta del 31 de agosto de 2015, enviada por la denunciante a [REDACTED] en la cual le reclamó por el estado de salud de su mascota; y,
- (ix) carta del 14 de setiembre de 2015, enviada por la denunciada a la denunciante, en la cual indicó que desconocía de la enfermedad de su mascota, y que podía entregarle una cachorra de la misma raza, en excelente estado de salud.



16. De dichos medios probatorios se advierte que ambas partes coincidieron en señalar que la mascota de la denunciante presentó una displasia de cadera (luxación coxofemoral bilateral severa). Sin embargo, mientras que la denunciante indicó que recibió la cachorra con signos evidentes de dicha enfermedad (problemas de movilidad y dolor al caminar), [REDACTED] alegó que desconocía de la presencia de la displasia de cadera en la mascota materia de denuncia, al momento de su entrega a la señora [REDACTED].
17. De acuerdo con lo señalado en el artículo aportado por la denunciada, la displasia de cadera es una enfermedad hereditaria, no congénita, degenerativa, que aparece a partir del cuarto o quinto mes de edad.
18. En el presente caso, la denunciante adquirió a la mascota materia de denuncia, el 24 de mayo de 2015, cuando esta contaba con seis (6) meses de edad. En dicha oportunidad, [REDACTED] comunicó a la denunciante, por escrito, que la cachorra se encontraba en perfecto estado de salud.
19. Sin embargo, de acuerdo con lo señalado en el Informe aportado por la señora [REDACTED] el cual fue realizado al día siguiente de realizada la compra, esto es, el 25 de mayo de 2015, la médico-veterinaria [REDACTED] constató que la mascota de la denunciante presentaba una "disminución de la masa muscular en ambos miembros posteriores y dolor al verificar el movimiento en la articulación coxo-femoral", recomendando la realización de una radiografía en dicho animal. Además, luego de practicadas tres radiografías, dicha profesional diagnosticó que Uma presentaba una luxación coxofemoral bilateral severa.
20. En ese sentido, teniendo en cuenta que la displasia de cadera es una enfermedad degenerativa que se presenta a partir del cuarto o quinto mes de nacida de los cachorros, y considerando la inmediatez con la que la señora [REDACTED] diagnosticó la enfermedad materia de análisis, en la mascota de la denunciante, este Colegiado advierte que la cachorra fue comercializada cuando ya contaba con la luxación coxofemoral bilateral severa.
21. Aún más, la denunciada aportó como medio probatorio, un artículo académico que señalaba que a través del Test de PennHip, se puede descartar la presencia de una displasia de cadera, a partir del cuarto mes de nacida; por lo que, esta Comisión advierte que [REDACTED] no tomó las medidas necesarias que le hubiesen permitido descartar la presencia de una displasia de cadera en la mascota de la denunciante, tales como el referido test o una radiografía, limitándose a señalar que la mascota comercializada se encontraba en perfecto estado de salud, contando únicamente con el Certificado de Salud.
22. Por otro lado, la denunciante alegó en su apelación que [REDACTED] reconoció, al momento de colocarle el microchip a su mascota, que esta presentaba problemas para caminar; sin embargo, no efectuó un diagnóstico adecuado. Además, la denunciante recalcó que no impidió que la denunciada continúe con el tratamiento, sino que perdió confianza en el servicio prestado por [REDACTED].



2017



23. Sobre ello, ambas partes coincidieron en indicar que el 4 de junio de 2015, la denunciante comunicó a la denunciada su preocupación por los problemas de movilidad de la mascota, y que [REDACTED] le indicó que ello se debía a su proceso de adaptación. Al respecto, la denunciada alegó que en dicha oportunidad, no recomendó la realización de una radiografía debido a que prefería conocer el avance de la cachorra con los masajes recomendados, y que de continuar con dichas molestias, ordenaría que se le practique un examen radiológico.
24. Sin embargo, no obra en el expediente medio probatorio alguno que acredite que la denunciada solicitó a la denunciante que retorne con la mascota para su evaluación, como pudo haber sido la programación de una cita.
25. Por el contrario, en el artículo académico denominado "Displasia de Cadera en el Perro Estado Actual"<sup>4</sup>, De la Fuente, García, Prandi, Franch y Peña indicaron que el diagnóstico de la displasia de cadera se realiza mediante una minuciosa exploración del animal centrada básicamente en la anamnesis<sup>5</sup>, la inspección<sup>6</sup>, la palpación<sup>7</sup> y el examen radiológico<sup>8</sup>, conforme realizó la médico-veterinaria [REDACTED].
26. Por las consideraciones expuestas, esta Comisión considera que [REDACTED] incurrió en infracción al deber de idoneidad en tanto vendió a la denunciante una mascota que presentó luxación coxofemoral bilateral severa, sin informarle sobre ello con anterioridad a la venta de dicha cachorra.

**Cláusulas abusivas**

27. El artículo 49° del Código<sup>9</sup> establece las condiciones que deben observar los

<sup>4</sup> Publicado en el portal web de la Universidad Autónoma de Barcelona. En el siguiente link: <https://ddd.uab.cat/pub/clivetpeqani/11307064v17n2/11307064v17n2p78.pdf>  
Fecha de Revisión: 26 de marzo de 2017

<sup>5</sup> De acuerdo con lo señalado en el artículo académico denominado "Displasia de Cadera en el Perro Estado Actual", "en primer lugar se realiza la anamnesis, en la cual el propietario nos comenta el tipo de dolor que presenta el perro, y así como durante la fase inicial de la enfermedad éste suele ser de tipo agudo e intermitente, durante la fase avanzada ya es de tipo crónico y continuo".

<sup>6</sup> De acuerdo con lo señalado en el artículo académico denominado "Displasia de Cadera en el Perro Estado Actual", "en segundo lugar se realiza la inspección del animal durante la marcha para comprobar si presenta algún tipo de cojera".

<sup>7</sup> De acuerdo con lo señalado en el artículo académico denominado "Displasia de Cadera en el Perro Estado Actual", "en tercer lugar se realiza la palpación, centrándola en dos tipos de exámenes, uno con el animal despierto y otro con el animal bajo anestesia general. La palpación realizada con el animal despierto va encaminada principalmente a comprobar si existe o no dolor en la articulación; en cambio, la palpación realizada con el animal bajo anestesia general va encaminada a comprobar la presencia o no de inestabilidad y también la amplitud de movimientos de dicha articulación".

<sup>8</sup> De acuerdo con lo señalado en el artículo académico denominado "Displasia de Cadera en el Perro Estado Actual", "finalmente, y como cuarto apartado dentro de la exploración del animal, se realiza un examen radiológico en proyección ventrodorsal con las articulaciones coxofemorales en extensión, los fémures paralelos y con las rótulas situadas en la zona centro de la tróclea femoral, abarcando desde la séptima vértebra lumbar hasta las rótulas.

<sup>9</sup> LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.  
Artículo 49°.- Definición de cláusulas abusivas  
49.1° En los contratos por adhesión y en las cláusulas generales de contratación no aprobadas administrativamente, se consideran cláusulas abusivas y, por tanto, inaplicables todos aquellos pactos o cláusulas no negociadas individualmente que, en contra de las exigencias de la buena fe, colocan al consumidor, en su perjuicio, en una situación de desventaja o desigualdad o anulan sus derechos.  
49.2° Para la evaluación de las cláusulas abusivas, se tiene en cuenta la naturaleza de los productos o servicios objeto del contrato, todas las circunstancias que concurren en el momento de su celebración, incluida la información que se haya brindado, así como todas las demás cláusulas del contrato o de otro del que este dependa.



proveedores al momento de redactar las cláusulas que contendrán los contratos de consumo. Asimismo, establece que serán inexigibles todas aquellas estipulaciones no negociadas individualmente, las mismas que deberán estar estipuladas en los contratos por adhesión.

28. En principio, es de destacar que existen cláusulas contractuales que *per se* son consideradas inválidas o ineficaces por Ley, en la medida que su carácter abusivo se aprecia en la propia cláusula cuestionada con prescindencia de factores externos a la misma o al contrato en el que esta se encuentra contenida. Dichas cláusulas son conocidas como vejatorias o de ineficacia absoluta.
29. En nuestro ordenamiento jurídico, las cláusulas abusivas de ineficacia absoluta se encuentran normadas en el artículo 1398° del Código Civil, y en materia de protección al consumidor, en la lista numerus clausus contenida en el artículo 50° del Código.
30. Asimismo, es pertinente indicar que conforme a lo señalado por la Sala en las Resoluciones Nos. 1924-2014/SPC-INDECOPI del 11 de junio de 2014 y 2817-2014/SPC-INDECOPI del 28 de agosto de 2014, las cláusulas abusivas de ineficacia absoluta resultan abusivas *per se*, sin que sea necesario un análisis de vejatoriedad posterior.
31. Para otro tipo de cláusulas -las denominadas, cláusulas abusivas de ineficacia relativa- la Ley prevé un mayor margen de discrecionalidad para el intérprete que evalúa su carácter abusivo. A modo referencial, la Directiva 93/13/CEE de la Comunidad Europea que en su artículo 4° numeral 1 establece que *"el carácter abusivo de una cláusula contractual se apreciará teniendo en cuenta la naturaleza de los bienes o servicios que sean objeto del contrato y considerando, en el momento de la celebración del mismo, todas las circunstancias que concurran en su celebración, así como todas las demás cláusulas del contrato, o de otro contrato del que dependa"*.
32. Asimismo, el artículo 4° numeral 2° de la directiva comunitaria es claro al señalar que *"la apreciación del carácter abusivo de las cláusulas no se referirá a la definición del objeto principal del contrato ni a la adecuación entre precio y retribución, por una parte, ni a los servicios o bienes que hayan de proporcionarse como contrapartida, por otra, siempre que dichas cláusulas se redacten de manera clara y comprensible"*.
33. Por su parte, Roppo sostiene que el carácter abusivo no concierne a la determinación del objeto del contrato, en otras palabras, la naturaleza y las características del bien o servicio contratado queda sujeta a la plena autonomía privada de las partes *"soberana a los límites del capricho y no sujeta a valoraciones y tuteladas externas"*<sup>10</sup>.
34. Sobre el particular, Alpa considera que para determinar si nos encontramos ante una cláusula abusiva debe constatarse un desequilibrio que presente dos (2) características: que sea significativo y que se refiera a derechos y obligaciones de las partes, es decir, que tenga naturaleza jurídica, no económica, siendo que el juez

49 3° El hecho de que ciertos elementos de una cláusula o que una cláusula aislada se haya negociado individualmente no excluye la aplicación de las normas sobre cláusulas abusivas al resto del contrato. El proveedor que afirma que una determinada cláusula ha sido negociada individualmente asume la carga de la prueba.

<sup>10</sup> ROPPO, Vincenzo. El Contrato (traducción a cura de Nelvar Carreteros Torres y Eugenia Ariano Deho). Gaceta Jurídica, 2001., págs. 836-837.



no puede valorar la adecuación económica de la contraprestación o del precio<sup>11</sup>.

35. Es así que, la Sala Especializada en Protección al Consumidor, en el caso seguido por el señor Baldo Kresalja Roselló contra Foto Digital S.A. estableció los criterios adicionales a fin de determinar el carácter abusivo de una cláusula contractual<sup>12</sup>, indicando que para que la cláusula contractual califique como tal será necesario que concurren los siguientes requisitos:

- a. La cláusula ocasione una desventaja al consumidor;
- b. la cláusula esté inserta en un contrato que, interpretado en conjunto, no justifique la desventaja impuesta al consumidor; y,
- c. la cláusula ocasione una desventaja que sea significativa, en el sentido que desequilibre la relación entre la posición del proveedor y la posición del consumidor.

36. En consecuencia, es importante subrayar que la determinación del carácter abusivo de una cláusula, no está reservada a la completa discrecionalidad de la autoridad pertinente, sino que, como se ha podido apreciar, responde a facultades y supuestos legalmente contemplados y a un esquema de análisis debidamente sustentado. Bajo estos parámetros, y tomando en cuenta el fundamento económico de esta regulación, es que este Colegiado se avocará al análisis del presunto carácter abusivo de las cláusulas utilizadas por [REDACTED] contra la señora [REDACTED] en el presente caso.

#### Sobre el acápite "Aceptación del Cliente"

37. En el presente caso, la señora [REDACTED] denunció que [REDACTED] consignó en el Contrato de Transferencia de Cachorro, una cláusula abusiva que lo exoneraba de responsabilidad por las enfermedades congénitas de la mascota.

38. En la resolución de primera instancia, el OPS dispuso archivar el presente extremo de la denuncia al considerar que la referida cláusula no calificaba como abusiva, en tanto únicamente pretendía salvaguardar la responsabilidad de dicha empresa.

39. En su apelación, la denunciante indicó que si la denunciada hubiera examinado a las mascotas que adquiere, antes de ponerlas a la venta, habría podido advertir la enfermedad que presentó su mascota, encontrándose en la obligación de recabar la información de los cachorros tales como su crianza inicial y su estado de salud, a fin de contrastarla con sus propias evaluaciones, y de responder por dichas dolencias.

40. Conforme a lo desarrollado en los numerales anteriores las cláusulas abusivas pueden ser de ineficacia absoluta y de ineficacia relativa, siendo que las primeras resultan abusivas per se, y las segundas, requieren de un análisis de vejatoriedad para establecer el carácter abusivo de su contenido.

41. Sobre el particular, obra en el expediente el "Contrato de Transferencia de Cachorro"

<sup>11</sup> ALPA, Guido, Derecho del Consumidor (traducción a cura de Juan Espinoza Espinoza). Gaceta Jurídica, Lima, 2004, págs. 225-226.

<sup>12</sup> Resolución Nº 0078-2012/SC2-INDECOPI de fecha 11 de enero de 2012.



suscrito entre las partes, en el que se señaló lo siguiente:

"(...)

1.- ACEPTACIÓN DE EL CLIENTE

El Cliente reconoce y declara estar recibiendo el cachorro en perfectas condiciones de salud y se compromete a cumplir estrictamente las Sugerencias de Crianza del Cachorro y en especial, el Programa Veterinario de Prevención de Enfermedades que se indican más adelante y que brinda el Servicio Médico Veterinario de [REDACTED] requisito indispensable para la obtención de la garantía, si así fuese el caso.

El cachorro es elegido y aceptado libremente por EL CLIENTE, en calidad de Mascota, en las condiciones que se encuentra en el momento de la transferencia por lo que [REDACTED] no se responsabiliza por ningún trastorno de orden genético, congénito, hereditario, ni cambios físicos que afecten la salud, comportamiento, estructura y belleza de la mascota. Se entiende como Mascota a un animal de compañía, no obligadamente apto para actividades reproductivas, ni de trabajo, ni de eventos de tipo alguno.

(...)" [Sic]

42. De lo señalado en dicha cláusula se advierte que [REDACTED] no respondería por las enfermedades de carácter genético, congénito o hereditario que presente la mascota de la denunciante.
43. El artículo 97° del Código reconoce que los consumidores tienen derecho a la reparación o reposición del producto, a una nueva ejecución del servicio, o a la devolución de la contraprestación pagada cuando, entre otros, el producto, por sus deficiencias de fabricación, elaboración, estructura, calidad o condiciones sanitarias o por los vicios ocultos, en su caso, no sea apto para el uso al cual está destinado.
44. Además, dicho artículo establece de manera expresa que las garantías expresas y voluntarias ofrecidas por los proveedores, no enervan los derechos legales del consumidor.
45. En el presente caso, la venta de un animal con una enfermedad genética preexistente califica como un vicio oculto en tanto esta no fue susceptible de comprobación por parte del consumidor, al momento de la compra; por lo que, la denunciada al consignar en la cláusula "Aceptación del Cliente", que no respondería por los vicios ocultos que presente la mascota, contravino el derecho previsto en el artículo 97° del Código.
46. Así también, de acuerdo con el marco jurídico vigente, el establecer una cláusula contraria o violatorias a normas de orden público o de carácter imperativo, como lo son los derechos de los consumidores, constituye una cláusula abusiva de ineficacia absoluta.
47. Por las consideraciones expuestas, este Colegiado considera que ha quedado acreditado que la denunciada estipuló una cláusula abusiva de ineficacia absoluta, por lo que, corresponde revocar la resolución apelada que dispuso el archivo del presente hecho denunciado, y reformándola, declarar responsable a la denunciada por infracción a los artículos 49° y 50° del Código.

Sobre el acápite "Garantía"

48. En el presente caso, la señora [REDACTED] denunció que [REDACTED] consignó en el





Contrato de Transferencia de Cachorro, una cláusula abusiva que señalaba que solo garantizaba, por un plazo de 72 horas a partir de la entrega del cachorro, las enfermedades infecto – contagiosas que presentasen las mascotas que vende. Además, la denunciante cuestionó que dicha garantía no sea aplicable cuando el cachorro es revisado por un médico veterinario ajeno a [REDACTED] y que el único remedio ante la aplicación de la garantía es el reemplazo por un cachorro similar.

- 49. En la resolución de primera instancia, el OPS dispuso archivar el presente extremo de la denuncia al considerar que la referida cláusula no calificaba como abusiva, en tanto no ocasionada ninguna desventaja al consumidor, ni una frustración a sus expectativas.
- 50. En su apelación, la denunciante resaltó que no indicó que [REDACTED] se hubiera encontrado obligada a garantizar todas las enfermedades congénitas de las mascotas, sino a atender las anomalías evidentes y previsibles efectuando un correcto diagnóstico del estado de salud de los cachorros que comercializa, así como brindando los cuidados que resulten necesarios.
- 51. Sobre el particular, obra en el expediente el "Contrato de Transferencia de Cachorro" suscrito entre las partes, en el cual se señaló lo siguiente:

"(...)  
2.- GARANTÍA

[REDACTED] otorga garantía por setenta y dos horas a partir de su entrega, la cual cubre el riesgo de cualquier enfermedad infecto contagiosa que se compruebe haya sido contraída antes de la entrega del mismo, constituyendo requisito indispensable que su Servicio Médico veterinario sea informado inmediatamente, por EL CLIENTE, de cualquier alteración en la salud y/o el comportamiento del cachorro. En ningún caso sea ejecutará la garantía si fuese tratado y/o diagnosticado y/o medicado por Veterinario extraño al Servicio Médico Veterinario de [REDACTED]. El plazo de la garantía podrá ser ampliado de manera explícita por su Servicio Médico Veterinario, cada vez que EL CLIENTE cumpla con el Programa Veterinario de Prevención de Enfermedades, señalado más adelante.

La garantía no cubre riesgo alguno en cachorros que son trasladados fuera de la ciudad de Lima Metropolitana, ni expuestos a situaciones que hagan peligrar su salud e integridad.

La garantía comprende únicamente el reemplazo del cachorro por otro similar, estando la entrega supeditada, -sin límite de tiempo, a la disponibilidad y a la aceptación del nuevo cachorro por parte de EL CLIENTE.

En todo caso, el riesgo de pérdida no imputable a los contratantes, pasa a EL CLIENTE en el momento de su entrega (Artículo 1567° del Código Civil).

Queda expresamente convenido que no se aceptará devoluciones, por motivo alguno, del cachorro y/o del dinero.

Independientemente de lo aquí convenido, [REDACTED] se reserva el derecho, si así lo considerara oportuno, de efectuar una visita médica en el domicilio de EL CLIENTE para verificar el estado del cachorro, para lo cual este se compromete a dar las facilidades del caso.  
(...)

- 52. De dicho documento se advierte que la denunciada ofreció, de manera voluntaria, ante la compra de la mascota materia de denuncia, una garantía por las



enfermedades infecto-contagiosas que esta pudiese presentar.

53. En principio, de la revisión del artículo 50° del Código<sup>13</sup>, el cual contiene la lista de las cláusulas abusivas de ineficacia absoluta, no se advierte que la indicación materia de denuncia constituyera uno de los supuestos regulados en dicho artículo. Asimismo, esta Comisión no advierte que la cláusula denunciada sea contraria a normas de orden público o de carácter imperativo.
54. En atención a ello, esta Comisión no podría determinar per se el carácter abusivo de la cláusula materia de denuncia, en tanto ello dependerá del análisis de cada caso en concreto en el cual se establezca el carácter abusivo de esta.
55. En ese sentido, al no calificar como una cláusula abusiva de ineficacia absoluta, corresponde que sea evaluada como una de ineficacia relativa mediante el análisis de vejatoriedad establecido por la Sala, conforme se desarrollará a continuación:
- a) *Si la cláusula ocasiona una desventaja al consumidor*
56. De la revisión del Contrato, en el cual se encuentra insertada la cláusula analizada, se aprecia que este fue redactado íntegramente por [REDACTED] sin negociación ni injerencia alguna por parte de la denunciante.
57. Además, se advierte que, bajo la aplicación de cláusula cuestionada, la garantía ofertada por la denunciada cubre únicamente las enfermedades infecto-contagiosas que pudiese presentar la mascota de la denunciante, en el lapso de 72 horas.
58. En tal sentido, se aprecia que la cláusula materia de análisis prescribe que la denunciante no pueda responsabilizar a la denunciada por enfermedades que no califiquen como infecto contagiosas, lo que a criterio de este Colegiado, genera un desequilibrio contractual en perjuicio del consumidor.
59. En tal sentido, esta Comisión considera que la cláusula materia de análisis constituye y ocasiona una desventaja a la denunciante.
- b) *Si la cláusula interpretada en conjunto, no justifica la desventaja impuesta al consumidor*

13

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

Artículo 50°.- Cláusulas abusivas de ineficacia absoluta

Son cláusulas abusivas de ineficacia absoluta las siguientes:

- Las que excluyan o limiten la responsabilidad del proveedor o sus dependientes por dolo o culpa, o las que trasladen la responsabilidad al consumidor por los hechos u omisiones del proveedor.
- Las que faculten al proveedor a suspender o resolver unilateralmente un contrato, salvo disposición legal distinta o la aplicación de normas prudenciales debidamente sustentadas emitidas por la autoridad correspondiente.
- Las que faculten al proveedor a resolver un contrato sin comunicación previa o a poner fin a un contrato de duración indeterminada sin un plazo de antelación razonable, salvo disposición legal distinta o la aplicación de normas prudenciales debidamente sustentadas emitidas por la autoridad correspondiente.
- Las que establezcan a favor del proveedor la facultad unilateral de prorrogar o renovar el contrato.
- Las que excluyan o limiten los derechos legales reconocidos a los consumidores, como el derecho a efectuar pagos anticipados o prepagos, o a oponer la excepción de incumplimiento o a ejercer el derecho de retención, consignación, entre otros.
- Las que establezcan respecto del consumidor limitaciones a la facultad de oponer excepciones procesales, limitaciones a la presentación de pruebas, inversión a la carga de la prueba, entre otros derechos concernientes al debido proceso.
- Las que establezcan la renuncia del consumidor a formular denuncia por infracción a las normas del presente Código.
- Las que sean contrarias o violatorias a normas de orden público o de carácter imperativo.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDICOP

02/17



- 60. Una vez determinada la desventaja impuesta a la denunciante, se analizará si esta se encuentra justificada.
- 61. Conforme se señaló en los numerales anteriores, las empresas cuentan con la potestad de establecer garantías expresas y voluntarias, a favor de sus clientes, sin perjuicio de las garantías legales previstas en el Código, como en la normativa peruana vigente, así como los derechos del consumidor.
- 62. En ejercicio de dicha facultad, [REDACTED] estipuló una garantía expresa a favor de la denunciante, estableciendo su cobertura (enfermedades infecto-contagiosas), su plazo (72 horas), y sus efectos (reemplazo por otro cachorro).
- 63. En tal sentido, este Colegiado considera que la desventaja ocasionada al denunciante con la cláusula analizada, se encontró justificada y avalada con la normativa vigente.
- c) *Si la cláusula genera una desventaja significativa*
- 64. En el presente caso, este Colegiado advierte que, aun cuando la denunciada únicamente ofreció una garantía sobre las enfermedades infecto contagiosas que pudiesen presentar las mascotas que comercializa, de acuerdo con el marco jurídico vigente, esta se encuentra obligada a responder por los vicios ocultos de los productos que comercializa, entre los cuales se encuentran las enfermedades preexistentes.
- 65. En ese sentido, este Colegiado considera que la cláusula materia de denuncia no generó una desventaja significativa en la denunciante, por cuando esta se encontraba respaldada por la garantía legal prevista en el Código.
- 66. En consecuencia, la cláusula "Garantía" consignada en el Contrato no constituye una cláusula abusiva, motivo por el cual, corresponde confirmar la resolución de primera instancia que declaró infundado el presente extremo.

**De las medidas correctivas**

- 67. Los artículos 114º, 115º y 116º del Código<sup>14</sup> establecen la facultad que tiene la Comisión para, actuando de oficio o a pedido de parte, adoptar las medidas correctivas reparadoras que tengan por finalidad resarcir las consecuencias

<sup>14</sup> LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR  
 Artículo 114º.- Medidas correctivas  
 Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias.  
 Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento.  
 Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse de oficio o a pedido de parte.

Artículo 115º.- 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 interés adoptar. En caso, el Colegiado respectivo dicte una o varias medidas correctivas, debe considerar lo acordado por las partes durante la relación de consumo. (...)

Artículo 116º.- 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 (...)



patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y medidas correctivas complementarias que tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

68. En el presente caso, ha quedado acreditado que [REDACTED] vendió a la denunciante, una mascota que contaba con una enfermedad preexistente (luxación coxofemoral bilateral severa).
69. En su denuncia, la señora [REDACTED] solicitó que la denunciada asuma los costos de la intervención quirúrgica que requiere su mascota, así como la atención médica que esta requiere. Además, la denunciante solicitó que se le devuelva la diferencia del precio pagado efectivamente por su mascota, con el valor de un cachorro con los problemas de salud de [REDACTED].
70. El artículo 115° del Código señala que la Autoridad Administrativa, al dictar una o varias medidas correctivas, debe considerar lo acordado por las partes durante la relación de consumo. Además, dicho dispositivo legal señala que las medidas correctivas reparadoras pueden consistir, entre otros, en la reparación del producto, su cambio por otro producto cuando la reparación no sea posible o no resulte razonable según las circunstancias, o la devolución de la suma dineraria pagada por el consumidor, 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.
71. En ese sentido, este Colegiado advierte que en el presente caso, la mascota fue vendida a la denunciante, con vicios ocultos (enfermedad preexistente), por lo que, corresponde que se ordene a la denunciada que efectúe "la reparación o reposición del producto, una nueva ejecución del servicio, o la devolución de la contraprestación pagada".
72. De acuerdo con lo señalado en el informe médico-veterinario aportado por la denunciante, se advierte que con la intervención quirúrgica planteada por la señora [REDACTED] conseguiría mejorar la calidad de vida de [REDACTED] dado que la enfermedad de dicha mascota es dolorosa.
73. Además, este Colegiado debe observar la naturaleza de la relación entre [REDACTED] y la denunciante, quien en todo momento buscó mejorar la calidad de vida de su mascota.
74. En ese sentido, dadas las circunstancias particulares del presente caso, este Colegiado considera que corresponde ordenar a [REDACTED] que asuma los costos de la reparación de la mascota de la denunciante, esto es, la intervención quirúrgica indicada por la médico-veterinaria [REDACTED].
75. Adicionalmente, dado que la denunciante alegó que su mascota requeriría terapias post-operatorias, durante seis (6) meses, corresponde precisar que una vez efectuada la intervención quirúrgica de [REDACTED], la denunciada únicamente abonará las terapias que esta requiera durante el periodo indicado por la señora [REDACTED] en su denuncia.





76. Cabe indicar que, dado que en el presente procedimiento se ha sancionado a la denunciada por infracción al deber de idoneidad, en la detección de una enfermedad preexistente en [REDACTED], y teniendo en cuenta el derecho a la libre contratación de la denunciante, corresponde ordenar que la intervención quirúrgica como las terapias post-operatorias, podrán ser desarrolladas por la denunciante, en el centro veterinario de su preferencia, debiendo entregar a la denunciada, los comprobantes de pago correspondientes para su reembolso.
77. Finalmente, dado que este Colegiado ha ordenado que la denunciada asuma los costos de la reparación, ya no corresponde que se evalúe la solicitud de medida correctiva de la denunciante referida a la devolución parcial de lo pagado por [REDACTED].
78. Atendiendo a lo expuesto, esta Comisión considera que corresponde ordenar a la denunciada que asuma los costos de la intervención quirúrgica que necesita la mascota de la denunciante, así como de las terapias post-operatorias durante el lapso de seis (6) meses de realizada la cirugía en la cachorra materia de denuncia, montos que deberá reembolsar a la señora [REDACTED] en un plazo no mayor de cinco días hábiles de recibido el comprobante de pago correspondiente a los tratamientos antes señalados.
79. De incumplirse las medidas correctivas ordenadas por la Comisión, la señora [REDACTED] deberá remitir un escrito al Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1 del Indecopi (en adelante, el OPS N° 1) comunicando el hecho, conforme a lo dispuesto en el artículo 125° del Código<sup>15</sup>, vigente desde el 2 de octubre de 2010. Si el OPS N° 1 verifica el incumplimiento podrán imponer a la denunciada una sanción de multa no menor a TRES (3) UIT.
80. Cabe precisar que no constituye una facultad del Indecopi ejecutar la medida correctiva a favor del consumidor, pues el Estado ha reservado esta potestad únicamente al consumidor mediante la vía judicial. Por estas razones, el artículo 115° numeral 6 del Código establece que las resoluciones finales que ordenen medidas correctivas reparadoras constituyen Títulos de Ejecución conforme a lo dispuesto en el artículo 688° del Código Procesal Civil<sup>16</sup>.



### Sobre la graduación de la sanción a imponer por las infracciones verificadas en segunda instancia administrativa

- <sup>15</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.  
Artículo 125°.- Competencia de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor (...)  
Asimismo, es competente para conocer, en primera instancia, denuncias por incumplimiento de medida correctiva, incumplimiento de acuerdo conciliatorio e incumplimiento y liquidación de costas y costos. No puede conocer denuncias que involucren reclamos por productos o sustancias peligrosas, actos de discriminación o trato diferenciado, servicios médicos, actos que afecten intereses colectivos o difusos y los que versen sobre productos o servicios cuya estimación patrimonial supera tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) o son inapreciables en dinero.
- <sup>16</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.  
Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras (...)  
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.



81. Habiéndose verificado la existencia de las infracciones administrativas, corresponde determinar a continuación la sanción a imponer. Para proceder a su graduación, deben aplicarse de manera preferente los criterios previstos en el Código y de manera supletoria los criterios contemplados en la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

82. El artículo 112° del Código establece que para determinar la gravedad de la infracción, la autoridad administrativa podrá tomar en consideración diversos criterios tales como: (i) el beneficio ilícito esperado u obtenido, (ii) la probabilidad de detección de la infracción, entre otros<sup>17</sup>.

(i) *Sobre la venta de una mascota con una enfermedad preexistente-*

83. Dentro del presente procedimiento se ha podido acreditar [REDACTED] vendió a la denunciante, una mascota que contaba con una enfermedad preexistente (luxación coxofemoral bilateral severa). En este caso, para graduar la sanción a imponer deben tomarse en consideración los siguientes aspectos:

(i) **Perjuicio generado al consumidor:** La conducta infractora generó que la denunciante viera frustradas sus expectativas de disfrutar de una mascota que se encuentre en perfecto estado de salud. Además, se produjo un perjuicio en la confianza de la denunciante en el sector de venta de animales domésticos, pues la señora [REDACTED] podría asumir que los proveedores de dicho sector incurren en la conducta infractora verificada.

(ii) **Probabilidad de detección de la infracción:** La probabilidad de detección es media, pues la consumidora tuvo que recurrir a una médico-veterinaria ajena a la denunciada, para diagnosticar el mal que padecía su mascota.

84. Es pertinente indicar, que de acuerdo a lo establecido en el artículo 110° del Código, la Comisión tiene la facultad de imponer sanciones por infracciones administrativas, considerándose desde amonestación hasta una multa de 450 Unidades Impositivas Tributarias.

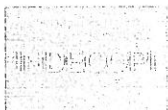
85. En este sentido, para el presente caso, en aplicación de los criterios de graduación antes detallados, así como los de razonabilidad y proporcionalidad, la Comisión considera que, corresponde imponer a [REDACTED] una multa ascendente a UNA (1) UIT.

(i) *Sobre la consignación de una cláusula abusiva en el Contrato*

86. Dentro del presente procedimiento se ha podido acreditar [REDACTED] estipuló una cláusula abusiva ("Aceptación del Cliente"), en el Contrato suscrito con la

<sup>17</sup> LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112° Criterios de graduación de las sanciones administrativas. Al graduar la sanción, el órgano resolutorio puede tener en consideración los siguientes criterios:

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.
- (...)"



denunciante. En este caso, para graduar la sanción a imponer deben tomarse en consideración los siguientes aspectos:

(i) **Perjuicio generado al consumidor:** La conducta infractora generó que la denunciante suscribiese un contrato contrario al marco jurídico vigente, así como a los derechos legales que le fueron reconocidos en el Código, teniendo que recurrir a la Autoridad Administrativa para que se declare la vejetoriedad de la cláusula consignada por [REDACTED]. Además, se produjo un perjuicio en la confianza de la denunciante en el sector de venta de animales domésticos, pues este podría asumir que los proveedores de dicho sector incurren en la conducta infractora verificada.

(ii) **Probabilidad de detección de la infracción:** La probabilidad de detección es alta, pues la consumidora pudo evidenciar la conducta infractora en tanto esta incide en la relación de consumo que mantiene con la denunciada, contando con la motivación para poner en conocimiento de la autoridad administrativa dicha infracción al Código.

87. Es pertinente indicar, que de acuerdo a lo establecido en el artículo 110° del Código, la Comisión tiene la facultad de imponer sanciones por infracciones administrativas, considerándose desde amonestación hasta una multa de 450 Unidades Impositivas Tributarias.

88. En este sentido, para el presente caso, en aplicación de los criterios de graduación antes detallados, así como los de razonabilidad y proporcionalidad, la Comisión considera que, corresponde imponer a [REDACTED] una multa ascendente a UNA y MEDIA (1.5) UIT.

#### Sobre el pago de costas y costos

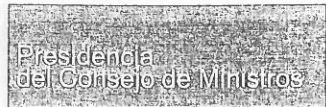
89. El artículo 7° del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi<sup>18</sup>, dispone que es potestad de la Comisión ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido el denunciante o el Indecopi.

90. En la medida que ha quedado acreditada la infracción cometida por [REDACTED] la Comisión considera que corresponde revocar la resolución apelada que resolvió denegar la solicitud de pago de costas y costos del denunciante, y reformándola, ordenar a la denunciada al pago de las costas y costos del procedimiento. En consecuencia, la denunciada deberá cumplir, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, con pagar al denunciante las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/. 36,00<sup>19</sup>.

91. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la

<sup>18</sup> DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI  
Artículo 7°. En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la Comisión y Oficina competente, que resuelva imponer la sanción que corresponda, podrá ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi. En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier Comisión u Oficina del Indecopi podrá aplicar las multas previstas en el inciso b) del artículo 36 del Decreto Legislativo N° 716.

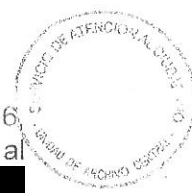
<sup>19</sup> Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.



instancia administrativa, la denunciante podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que se hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos.

**RESUELVE:**

**PRIMERO:** Revocar la Resolución Final N° 916-2016/PS3 del 19 de octubre de 2016 emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3 que dispuso archivar la denuncia de la señora [REDACTED] contra [REDACTED]; y, reformándola, declarar responsable administrativamente a la denunciada, por infracción al artículo 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto de los medios probatorios obrantes en el expediente quedó acreditado que la denunciada indicó a la denunciante que la mascota vendida se encontraba en perfecto estado de salud, pese a que esta presentaba una luxación coxofemoral bilateral severa, al momento de su venta.



**SEGUNDO:** Revocar la Resolución Final N° 916-2016/PS3 del 19 de octubre de 2016, emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3 que dispuso archivar la denuncia de la señora [REDACTED] contra [REDACTED] y, reformándola, declarar responsable administrativamente a la denunciada, por infracción a los artículos 49° y 50° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto de los medios probatorios obrantes en el expediente quedó acreditado que la denunciada estipuló cláusulas abusivas en el Contrato de Transferencia de Cachorro, al haber indicado, que se eximiría de cualquier responsabilidad ante la presencia de enfermedades de diferente naturaleza, entre ellas, las de carácter congénita.

**TERCERO:** Confirmar la Resolución Final N° 916-2016/PS3 del 19 de octubre de 2016, emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3 que dispuso archivar la denuncia de la señora [REDACTED] contra [REDACTED] por presuntas infracciones a los artículos 49° y 50° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto de los medios probatorios obrantes en el expediente no quedó acreditado que la cláusula denominada "Garantía" hubiese calificado como abusiva.

**CUARTO:** Ordenar a [REDACTED] en calidad de medida correctiva, que asuma los costos de la intervención quirúrgica que necesita la mascota de la denunciante, así como de las terapias post-operatorias durante el lapso de seis (6) meses de realizada la cirugía en la cachorra materia de denuncia, montos que deberá reembolsar a la señora [REDACTED] en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles de recibido el comprobante de pago correspondiente a los tratamientos antes señalados.

**QUINTO:** Sancionar<sup>20</sup> a [REDACTED] con una multa total ascendente a DOS Y MEDIA (2.50) Unidades Impositivas Tributarias, por infracción a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Dicha multa será rebajada en 25% si consiente la presente resolución y procede a cancelar la misma en un plazo no mayor a cinco (5) días

<sup>20</sup> Dicha cantidad deberá ser abonada en la Tesorería del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual - Indecopi - sito en Calle La Prosa 138, San Borja.



hábiles contados a partir de la notificación de la presente Resolución, conforme a lo establecido en el artículo 113° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

000128

**SEXTO:** Ordenar a [REDACTED] que, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de la presente Resolución, cumpla con pagar al denunciante las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/. 36,00; sin perjuicio de ello, y de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, la denunciante podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos.



**SÉPTIMO:** Disponer la inscripción de [REDACTED] en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, por la infracción verificada en segunda instancia administrativa, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor<sup>21</sup>.

**OCTAVO:** 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 Judicial<sup>22</sup>.

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

**LUIS ALEJANDRO PACHECO ZEVALLOS**  
Presidente

<sup>21</sup> LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.  
Artículo 119.- Registro de infracciones y sanciones  
El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución. La información del registro es de acceso público y gratuito.

<sup>22</sup> LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, modificada por el Decreto Legislativo N° 1308.  
Artículo 125°.-  
(...)  
La Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi o la autoridad con facultades descentralizadas en este materia, según corresponda, constituye la segunda instancia administrativa en este procedimiento sumarísimo, que se tramita bajo las reglas establecidas por el presente subcapítulo y por la directiva que para tal efecto debe aprobar y publicar el Consejo Directivo del Indecopi.  
  
La resolución que emita la correspondiente Comisión agota la vía administrativa y puede ser cuestionada mediante el proceso contencioso administrativo.