



FACULTAD DE DERECHO

INFORME JURÍDICO DE EXPEDIENTE

ADMINISTRATIVO N° 065-2016/CPC



**PRESENTADO POR
PAOLA MELISSA SÁNCHEZ NAVARRO**

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

LIMA – PERÚ

2021



CC BY-NC

Reconocimiento – No comercial

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

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



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

Informe Jurídico sobre Expediente N° 065-2016/CPC

Materia : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Entidad : INDECOPI

Bachiller : PAOLA MELISSA SÁNCHEZ NAVARRO

Código : 2013218358

LIMA – PERÚ

2021

El presente informe jurídico corresponde a la materia de protección al consumidor. La denuncia fue interpuesta por la señora J.V.A.G.A contra la empresa Entel Perú S.A ante la Comisión de Protección al Consumidor del INDECOPI por presuntas infracciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor. La denunciante señala que, al acercarse a adquirir un equipo y un plan en calidad de portabilidad, con la titular, la representante legal de Vitrales Vidriería S.A.C lugar donde trabaja, le hicieron firmar a la titular de la línea varios contratos sin entregarle copia de éstos. Al solicitar información le señalaron a la denunciante que ella había falsificado la firma de la titular; por ello, solicitó el libro de reclamaciones donde no recibió respuesta del reclamo presentado dentro del plazo asignado. El expediente analizado contiene materias jurídicas relevantes como concepto de consumidor, idoneidad en la prestación de los servicios, el libro de reclamaciones, falta de respuesta al reclamo, entre otros; por lo cual se llevó a cabo la revisión de normas, doctrina y jurisprudencia en materia de Derecho del Consumidor y Derecho Administrativo. La Comisión de Protección al Consumidor resolvió declarando fundada en parte, desestimando la atribución de la falsificación, la falta de respuesta al reclamo y sancionando con 2 UIT por la infracción al artículo 18° y 19° del Código mencionado, respecto a las llamadas en un horario inadecuado, así como 2.5 UIT al acreditarse respecto al Libro de Reclamaciones de Entel. La Sala Especializada en Protección al Consumidor resolvió el recurso de apelación interpuesto por la denunciante, revocando en parte la resolución emitida por la Comisión de Protección al Consumidor que declaró infundada la atribución de la falsificación, reformándola la declaro fundada; por lo que sanciona a Entel Perú S.A con una amonestación por la atribución a la señora J.V.A.G.A la falsificación de una firma.

INDICE

| | | |
|------|--|----|
| I. | RELACIÓN DE LOS HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR LAS PARTES | |
| | INTERVINIENTES EN EL PROCEDIMIENTO..... | 5 |
| | DENUNCIA..... | 5 |
| | Fundamentos de hecho: | 5 |
| | Fundamentos de derecho: | 8 |
| | Medios Probatorios: | 8 |
| | RESOLUCIÓN ADMISORIA | 9 |
| | DESCARGOS..... | 11 |
| | Fundamento de hecho:..... | 11 |
| | Fundamento de derecho:..... | 12 |
| | RESOLUCIÓN DE PRIMERA INSTANCIA | 13 |
| | RECURSO DE APELACIÓN | 15 |
| | Fundamentos de hecho: | 15 |
| | Fundamentos de derecho: | 15 |
| | RESOLUCIÓN DE SEGUNDA INSTANCIA | 16 |
| II. | IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURIDICOS | |
| | DEL EXPEDIENTE. | 17 |
| | ¿Realmente se infringió el deber de idoneidad en la atención brindada por Entel Perú S.A? | 17 |
| | Sobre la valoración de los medios probatorios y la carga de la prueba referida a la atribución a la denunciante de la falsificación de una firma. | 21 |
| | ¿Debió la autoridad competente verificar la condición de consumidor de la denunciante a fin de cumplir con las condiciones de procedencia para declarar procedente la denuncia?..... | 24 |
| III. | POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS Y LOS | |
| | PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS | 31 |
| | Resolución emitida por la Comisión de la Oficina Regional del INDECOPI de Piura..... | 31 |
| | Resolución emitida por la Sala Especializada en Protección al Consumidor del INDECOPI..... | 33 |
| | Respecto al deber de idoneidad en la atención brindada por Entel Perú S.A. | 34 |

| | |
|---|----|
| Respecto a la valoración de los medios probatorios y la carga de la prueba referida a la atribución a la denunciante de la falsificación de una firma. | 35 |
| Respecto a si la autoridad competente verificar la condición de consumidor de la denunciante a fin de cumplir con las condiciones de procedencia para declarar procedente la denuncia. | 35 |
| IV. CONCLUSIONES | 36 |
| V. REFERENCIAS..... | 37 |
| VI. NORMATIVAS..... | 38 |
| VII. ANEXOS..... | 39 |

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

DENUNCIA

Mediante el escrito de fecha 20 de abril del 2016, la señora J. V. A. G. de A. interpuso una denuncia contra ENTEL PERU S.A (en adelante Entel) ante el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual (en adelante, INDECOPI), por presuntas infracciones a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante el Código), por los siguientes fundamentos:

Fundamentos de hecho:

- El día 25 de febrero del 2016, al promediar las 11 de la mañana, la señora J. V. A. G. de A, en compañía de la representante legal de la empresa en la cual labora VITRALES VIDRIERIA S.A.C, la Srta. Pulache, se acercó a las instalaciones de Entel, la cual se encuentra ubicada en el establecimiento comercial de Open Plaza Piura a fin de solicitar una portabilidad de una línea telefónica para uso personal y laboral. Pese a que no hubieron clientes, culminaron con el procedimiento a las 6:00 pm luego que la Srta. Pulache firmara los documentos necesarios como representante, por lo que le entregaron un nuevo equipo con plan 149 con un costo de S/145 soles el cual incluye llamadas ilimitadas a cualquier destino, 03 gigas de internet y mensajes de texto ilimitado mediante el contrato N° 80059324 y anexo de portabilidad N° 50 y un equipo Huawei P8 por lo que se pagó el monto de S/9.00 debido a que se encontraba en promoción en ese momento.

- Después de 2 días, se comunicaron al número de teléfono en portabilidad, la ejecutiva de ventas de Entel la cual se encargó de la portabilidad señalando que al contrato le faltaba una huella digital indicando que de no cumplirse con lo solicitado se deberá dar de baja a la línea; sin embargo, la representante, la Srta. Pulache, no se encontraba en Piura por haber tomado sus vacaciones. Pese a ello se coordinó una visita para los días posteriores. Habiendo señalado ello, insistieron con las llamadas reiteradas solicitando lo mismo.
- El día 03 de marzo del 2016, la señorita ejecutiva antes mencionada se acercó a la oficina de la señora J. V. A. G. de A. indicando que se debía de firmar un nuevo contrato ya que no contaban con el contrato original debido a que éste había sido enviado a Lima. Ese día hizo firmar a la representante 2 contratos señalando “por si acaso”; sin embargo, no le dejó copia de los contratos nuevos ni el anterior antes firmado. De igual manera señaló que al primer contrato no le faltaba huella, sino que había sido firmado por la señora J. V. A. G. de A. y no la representante. Para lo cual la señora J. V. A. G. de A. señaló como falso.
- Ese mismo día, 03 de marzo del 2016 a las 10:03 pm, se comunicó por llamada telefónica el supervisor de la ejecutiva de ventas de Entel señalando que nuevamente se habían equivocado al no consignar huella y firma en los contratos, para lo cual, la representante se debía acercar a oficinas de Entel o la ejecutiva de ventas se acercaría nuevamente a su oficina. Para lo cual, la señora J. V. A. G. de A. consideró una molestia y una falta de respeto llamar a un usuario a su línea telefónica a esas horas de la noche sobre todo por una mala capacitación de su personal.

- El 07 de marzo del 2016 continuó recibiendo llamadas molestas e incómodas solicitando la firma y huella. Una vez que la representante regresó de su viaje, el día 11 de marzo se acercaron a las oficinas de Entel para solicitar información de los contratos firmados que no fueron devueltos, por lo cual, la representante solicitó hablar con la persona a cargo de la tienda presentándose la Srta. Peñaherrera.
- La supervisora de la tienda señaló que los contratos no eran válidos debido a que la firma de la representante había sido falsificada por la señora J. V. A. G. de A., la cual se sintió ofendida ya que los contratos fueron firmados en sus instalaciones frente a sus trabajadores. Frente a ello, la señora J. V. A. G. de A. solicitó las disculpas del caso y el retiro de sus palabras; sin embargo, ella señaló que eso fue lo que le indicaron y pidió disculpas de una forma burlona según lo comentado por la señora J. V. A. G. de A.
- Por lo cual, en ese mismo momento, la señora J. V. A. G. de A. solicitó el libro de reclamaciones. Al llenar sus descargos, la encargada de la tienda señaló que pidió las disculpas y que las firmas de los contratos estaban ilegibles y que por eso fueron rechazados.
- El día 12 de abril del 2016 la señora J. V. A. G. de A. se acercó a la oficina de Atención al ciudadano de INDECOPI debido a que no había recibido respuesta a su reclamo al haber transcurrido 30 días de haber interpuesto el reclamo. Por lo cual, presentó el reclamo ante INDECOPI para llegar a una conciliación entre las partes y sobre todo, lo que esperaba la señora J. V. A. G. de A. era recibir las disculpas por la ofensas e incómodidades.

- Con fecha 18 de abril, en respuesta a la carta N° 0264-2016/INDECOPI-MAC-PIURA la cual citaba a las partes para una conciliación, se acercó la señora J. V. A. G. de A. para asistir a la audiencia; sin embargo, Entel no se presentó.
- En base a todo lo mencionado solicitaron: (i) Respuesta al reclamo interpuesto; (ii) Inspeccionar el libro de reclamaciones debido a que no contaba con los requisitos establecidos; (iii) que Entel tome las medidas necesarias para verificar que el personal se encuentre capacitado; (iv) reparación económica por daños y molestias por el monto ascendente de a S/2,000, sin perjuicio de los honorarios del estudio jurídico si fuera necesario; (v) las disculpas personales por la calumnia hacia la señora J. V. A. G. de A.; y, (vi) una compensación por el perjuicio ocasionado de 10 años de servicio de telefonía gratuito con todos los beneficios anuales que corresponden a una línea de gama alta y con un plan equivalente al actual contratado o el pago de los diez años en soles. Asimismo, si lo desea, poder rescindir el contrato en el momento que se considere sin multa o penalidad con el equipo y sin bloqueo alguno.

Fundamentos de derecho:

- Ley N°29571 – Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Medios Probatorios:

- Copia del DNI de la denunciante la señora J. V. A. G. de A.
- Copia de reclamo N° 2 del libro de reclamaciones de Entel – Agencia de Open Plaza Piura – TPF Piura
- Copia de recibo de pago de equipo

- Copia del primer contrato firmado para demostrar que la firma que se encuentra ahí es la misma que consta en el DNI de la Srta. Pulache.
- Copia DNI de la Srta. Pulache en su calidad de representante legal.
- Declaración jurada de Testigo Srta. Pulache.
- Copia de historial de llamadas donde se acredita el día y hora de la llamada nocturna. Así como la posterior llamada para solicitar nuevamente la firma.
- Copia del Reclamo presentado ante el servicio de atención al ciudadano de INDECOPI
- Copia de acta de inasistencia a audiencia de conciliación emitida por SAC MAC PIURA.

RESOLUCIÓN ADMISORIA

Con resolución N° 1 del 08 de julio de 2016, la Comisión de la Oficina Regional del INDECOPI de Piura admitió a trámite la denuncia interpuesta por la señora J. V. A. G. de A., en tanto la denunciada:

Entel Perú S.A habría atribuido a la señora J. V. A. G. de A. la falsificación de una firma, generando malestar a la consumidora, lo cual podría configurar una afectación a las expectativas de la denunciante, quien no habría encontrado una correspondencia entre lo que esperaban recibir de parte del proveedor denunciado y lo que realmente recibió. Por consiguiente, corresponde calificar el hecho materia de denuncia como posible incumplimiento a los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

El hecho que Entel S.A realizado llamadas telefónicas en un horario inadecuado ocasionando incomodidad en la consumidora, lo cual podría constituir una afectación a las

expectativas de la denunciante, quien no habría encontrado una correspondencia entre lo que esperaban recibir de parte del proveedor denunciado y lo que realmente recibió. Por consiguiente, corresponde calificar el hecho materia de denuncia como un posible incumplimiento al artículo 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

El hecho que Entel Perú S.A no habría cumplido con atender y brindar respuesta íntegramente al reclamo formulado por la señora J. V. A. G. de A. a través de la Hoja de Reclamación N° 02 del 11 de marzo de 2016, podría constituir un posible incumplimiento a lo establecido en el artículo 24° numeral 1 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Habría implementado el Libro de Reclamaciones sin contar con los requisitos mínimos establecidos en el artículo 9° y el Anexo II del Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, Reglamento del Libro de Reclamaciones, tales como: razón social del proveedor, número de Registro Único de Contribuyentes y dirección del establecimiento comercial; lo cual constituye un posible Incumplimiento a lo establecido en el artículo 150° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Para lo cual, se corrió traslado de la denuncia a ENTEL PERÚ S.A, a efectos de que presente, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contados desde la notificación de la referida resolución, sus descargos. Asimismo, se le solicitó a ENTEL PERÚ S.A la presentación de: (i) presentar copia de los tres contratos firmados por la representante legal de Vitrales Vidriería S.A.C; la señorita Pulache; (ii) Señalar si el titular de la línea correspondiente al número XXXXXXXXX es trabajador de Entel; (iii) Las grabaciones de las cámaras de video de los días 25 de febrero de 2016 y 11 de marzo del 2016. De igual manera se le solicita a la señora J. V. A. G. de A., dentro

de los mismos términos, cumplir con presentar el registro de las llamadas del número XXXXXXXXXX de los días 03 de marzo y 07 de marzo de 2016.

DESCARGOS

Mediante escrito de fecha 9 de agosto del 2016, ENTEL PERU S.A presentó sus descargos, señalando los siguientes fundamentos:

Fundamento de hecho:

- La denunciante suscribió solo un segundo contrato, el contrato N° 80059325, debido a que el primer contrato, el contrato N° 80059324, no contenía la huella digital, la cual es requisito regulatorio para la validez del contrato de servicios de telecomunicaciones. Asimismo, la denunciante colocó su huella digital en el Anexo 50- Solicitud de Portabilidad, por lo cual se rectificó el número de orden de ese documento, en la cual estaba consignado como N° 80059324 por el N° 80059325.
- Confirman que el N° XXXXXXXXXX es de un Ex trabajador de la Empresa MANPOWER, el cual únicamente llamo a la denunciante para informarle sobre el estado de su queja, y que, debido a eso se estuvo en constante comunicación con la denunciante a fin de regularizar la colocación de la huella digital en el contrato y anexo 50.
- Que INDECOPI se encuentra en una equivocación al querer sancionar a Entel por “vulnerar” el deber de idoneidad sustentando que las comunicaciones efectuadas se dieron a fin de regularizar los requisitos establecidos en los contratos de telecomunicaciones.

- Que, pese a que INDECOPI solicita presentar las grabaciones de las cámaras de video de los días 25 de febrero del 2016 y 11 de marzo de 2016, señalan que éste no se podrá realizar debido a que no cuentan con las grabaciones de esas fechas, por lo cual se apegan al Principio de Presunción de Veracidad.
- Respecto a las sanciones señaladas por INDECOPI, las considera de arbitrarias e ilegales.
- Respecto a lo señalado por la denuncia que “Entel no cumplió con dar respuesta formal a su reclamo No.2 en el Libro de Reclamaciones” aclaran que la denunciante no interpuso un reclamo propiamente dicho, lo que interpuso fue una queja. De esa manera no existe obligación por parte de Entel de responder las quejas realizadas en el Libro de Reclamaciones.
- Señala que se debe archivar el procedimiento sustentando que la denunciante no ha presentado ningún medio probatorio que acredite las infracciones señaladas.

Fundamento de derecho:

- Ley 29571 – Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Texto Único Ordenado de la Ley 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Código Civil
- Decreto Supremo N° 011-2011-PCM – Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor
- Lineamientos 2006 de la Comisión de Protección al Consumidor, aprobados mediante la Resolución No. 001-2006-LIN-CPC/INDECOPI.

RESOLUCIÓN DE PRIMERA INSTANCIA

Con Resolución N° 690-2016/INDECOPI-PIU de fecha 31 de agosto del 2016, la Comisión de la Oficina Regional del INDECOPI de Piura emitió el siguiente pronunciamiento:

- Declaró CONFIDENCIAL el registro de llamadas telefónicas del día 15 de marzo del 2016 al 30 de abril del 2016 presentada por la señora J. V. A. G. de A., y que dicha información es pertinente para la resolución de la materia controvertida y en caso se pusiera en conocimiento de terceros se podría ocasionar un posible daño al administrado.
- Declaró CONFIDENCIAL la información contenida en la copia de la Declaración Anual de Impuesto a la Renta presentado por Entel Perú S.A. ya que dicha información es pertinente ara la resolución de la materia controvertida y en caso se pusiera en conocimiento de terceros, podría ocasionar un posible daño al administrado.
- Declaró INFUNDADA en parte la denuncia interpuesta por la señora J. V. A. G. de A. contra Entel Perú S.A. por la presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no ha quedado acreditado que Entel habría atribuido a la señora J. V. A. G. de A. la falsificación de una firma.
- Declaró FUNDADA en parte la denuncia interpuesta por la señora J. V. A. G. de A. contra Entel Perú S.A por la infracción a los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el personal de Entel realizó llamadas telefónicas en un horario inadecuado ocasionando incomodidad en la consumidora.
- Declaró INFUNDADA en parte la denuncia interpuesta por la señora J. V. A. G. de A. en contra de Entel Perú S.A por la presunta infracción al artículo 24° del Código de

Protección y Defensa del Consumidor, en tanto Entel no tenía la obligación de responder la queja interpuesta por la señora Aponte a través de la Hoja de Reclamación N° 02 del 11 de marzo del 2016.

- Declaró FUNDADA en parte la denuncia interpuesta por la señora J. V. A. G. de A. en contra de Entel Perú S.A por la infracción al artículo 150° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto Entel Perú S.A implementó el Libro de Reclamaciones sin contar con los requisitos mínimos establecidos en el artículo 5° del Decreto Supremo N° 011-201-PCM, Reglamento del Libro de Reclamaciones, tales como: Razón social del proveedor, número de Registro único de Contribuyentes y dirección del establecimiento comercial.
- Ordenó a Entel Perú S.A, como medida correctiva de oficio el cese inmediato de las llamadas telefónicas al número de la señora J. V. A. G. de A. en un horario inadecuado.
- Sancionó a Entel Perú S.A con una multa ascendente a dos (2) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), por incumplimiento a lo establecido en los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Sancionó a Entel Perú S.A con una multa ascendente a dos punto cinco (2.5) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), por incumplimiento a lo establecido en el artículo 150° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Ordenó a Entel Perú S.A cumpla con pagar a la señora J. V. A. G. de A. las costas y costos del procedimiento.
- Dispuso la inscripción de Entel Perú S.A en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI.

RECURSO DE APELACIÓN

El 15 de septiembre del 2016, dentro del plazo establecido, la señora J. V. A. G. de A. interpuso su recurso de apelación contra la resolución emitida por el órgano resolutorio de la primera instancia a efectos de que se revocara la misma y se declare fundado el tercer y quinto extremo de la resolución de primera instancia, bajo los siguientes fundamentos:

Fundamentos de hecho:

- Considera que INDECOPI está cometiendo un error de interpretación respecto a los descargos señalados por la señorita Peñaherrera debido a que, como lo menciona la la señora J. V. A. G. de A. en el libro de reclamaciones que la señorita en cuestión la señala como si: “yo había falsificado la firma de la representante legal en los contratos”. Asimismo, la señora Peñaherrera acepta la imputación que se realizó a la señora J. V. A. G. de A. por lo que pide las disculpas del caso sin negar en ningún extremo que lo mencionado fuera mentira.
- Considera que la señorita Peñaherrera miente al indicar que los documentos habían sido observados por el área de conciliación debido a que las firmas estaban ilegibles.
- Considera que el despacho de INDECOPI debería evaluar la información brindada a los consumidores respecto a la diferencia entre queja y reclamo.

Fundamentos de derecho:

No señala fundamentos de Derecho.

RESOLUCIÓN DE SEGUNDA INSTANCIA

Con Resolución 1416-2017/SPC-INDECOPI del 18 de abril del 2017, la Comisión de la Oficina Regional del INDECOPI de Piura emitió el siguiente pronunciamiento:

- Revoca la decisión de primera instancia en parte que declara infundada la denuncia interpuesta por la señora J. V. A. G. de A. contra Entel Perú S.A por infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571 al haber quedado acreditado que atribuyó a la denunciante la falsificación de una firma.
- Confirma la decisión de primera instancia en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por la señora J. V. A. G. de A. contra Entel Perú S.A por infracción del artículo 24° de la Ley 29571 en tanto la comunicación registrada en el Libro de Reclamaciones no califica como un reclamo, sino corresponde a una queja.

Por lo expuesto, la Comisión señala como medida correctiva reparadora que Entel Perú S.A efectúe una disculpa por escrito a la denunciante; asimismo, que cumpla con capacitar a su personal en la calidad de la atención a sus clientes. De igual manera se le sanciona a Entel Perú S.A con una amonestación por atribuirle a la señora J. V. A. G. de A. la falsificación de una firma.

La presente resolución tuvo el voto singular del vocal Julio Baltazar Durand Carrión quien concuerda con el voto en mayoría en el extremo que no halló responsable a Entel Perú S.A al haberse acreditado que el denunciante interpuso una queja en el Libro de Reclamaciones de la denunciada; sin embargo, en atención a una política de atención al cliente deberán procurar también brindar respuesta a las quejas formuladas por los consumidores.

Asimismo, la presente resolución también contiene un voto en discordia del vocal Francisco Pedro Ernesto Mujica Serelle, quien señala que la Comisión debió analizar previamente la condición de consumidor final de la denunciante a fin de poder evaluar la procedencia de la denuncia; por lo que, considera que correspondería declarar nulidad de la resolución venida en grado.

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

Las principales cuestiones que se pueden advertir en el expediente materia de análisis son detalladas a continuación:

¿Realmente se infringió el deber de idoneidad en la atención brindada por Entel Perú S.A?

IDENTIFICACIÓN

En la presentación de la denuncia interpuesta por la señora J. V. A. G. de A. con fecha 20 de abril del 2016 no se puede apreciar una alusión explícita a una infracción al deber de idoneidad. Sin embargo, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor en su resolución 1 de fecha 08 de julio del 2016 mediante el cual admite a trámite la denuncia interpuesta por la señora J. V. A. G. de A., calificó al hecho materia de denuncia, el haberle atribuido a la denunciante

la falsificación de una firma, así como haber realizado llamadas en un horario inadecuado, como posible incumplimiento a los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Frente a tal hecho, en los descargos presentados por Entel Perú S.A, éste cuestionó si INDECOPI habría cometido error al encausar las llamadas dirigidas a la denunciante, a fin de regularizar el contrato, en una infracción al deber de idoneidad. Por lo cual, cabe analizar si se habría vulnerado la idoneidad sobre el hecho referido a la atribución de la falsificación de la firma y a las llamadas realizadas en un horario inadecuado a la denunciante.

ANÁLISIS

Para dilucidar si es que habría un incumplimiento al deber de idoneidad atribuible al proveedor procederé a hacer un análisis doctrinario, normativo y de criterios resolutivos.

Análisis Doctrinario

Dentro de los expertos en la materia, Rodríguez García (2014) nos indica lo siguiente:

Si existe idoneidad entre lo real y el modelo de referencia, no existiría infracción al deber de idoneidad. Si existen discrepancias, el consumidor razonable no habrá recibido lo que razonablemente esperaba y eso acarreará las responsabilidades que corresponden en el proveedor. (pág. 308)

De lo expuesto anteriormente, el autor señala que el análisis de idoneidad debe basarse en la construcción de un modelo de referencia del bien o del servicio, la cual, una vez comparado con la construcción de las circunstancias reales acaecidas se podrá apreciar si existe una diferencia significativa o no del modelo, y es ahí donde se podrá considerar si el bien es idóneo o no.

En concordancia con lo señalado, Bullard, (2010) establece como es que se cumple el modelo de idoneidad con el siguiente ejemplo:

MODELO DE IDONEIDAD REALIDAD

$$X + Y + Z \qquad \qquad \qquad = \quad X + Y + Z$$

Donde X, Y y Z son las características del bien o servicio.

Por el contrario, no hay idoneidad si:

MODELO DE IDONEIDAD REALIDAD

$$X + Y + Z \qquad \qquad \qquad = \quad X + Y + H \text{ (pág. 14)}$$

En el caso concreto, se podría acreditar la idoneidad si en la atención al cliente se cumplen con ciertos criterios dentro de los cuales resalto: (i) Rapidez en el servicio, (ii) Contar con personal cualificado para la prestación del servicio y (iii) Gentileza y buen trato en la prestación del servicio; por el contrario, lo que recibió el consumidor es: (i) Mucha demora en el servicio, (ii) Personal que no se encuentra calificado para el puesto, (iii) Pésimo trato y llamadas reiteradas en horas no permitidas. Por lo expuesto se acreditaría la falta de idoneidad en el servicio brindado al consumidor.

Análisis normativo

De acuerdo a lo señalado por la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al consumidor y a la Sala especializada en Protección al Consumidor, el denunciado habría incurrido en el incumplimiento de lo estipulado en el artículo 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Siendo así, el artículo 18° del referido Código establece lo siguiente:

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

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 autoridades 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.

Asimismo, en un análisis del artículo 19°, el cual señala la obligación de los proveedores por responder frente a la idoneidad y la calidad de los productos y servicios ofrecidos al consumidor, se puede identificar que ambos artículos, el 18° y el 19°, están relacionados entre sí.

Esto es así debido a que, dentro de una relación de consumo, el consumidor se encuentra vulnerable frente a la información que recibe del proveedor, es por ello por lo que en el mismo Código de Protección y Defensa del Consumidor se evidencia acciones tuitivas enfocadas a favor de los consumidores.

Análisis de criterios resolutivos.

La Sala Especializada en Protección al Consumidor, a través de la resolución N° 085-1996-TDP de fecha 13 de noviembre del 1996 señala lo siguiente:

Dentro de estos alcances la carga de la prueba sobre la idoneidad del producto debe ser asumida por aquél que es responsable de tal idoneidad y se encuentra en mejor posición para producir prueba sobre la misma. Esta cara de la prueba no implica necesariamente llegar a demostrar qué fue lo que realmente ocasionó el defecto (lo que lograrse lo exoneraría de responsabilidad) sino que el defecto no le es atribuible al proveedor, así no se llegue a probar con toda precisión cuál fue realmente la causa real. (Resolución N°085-96-TDP, 1996, pág. 3)

De lo expresado por la Sala, es deber del proveedor responder sobre la idoneidad, ya que ello se basa en la expectativa brindada al consumidor del producto o servicio a recibir y el proveedor se encuentra en mejor posición para aclarar cual fue realmente la causa real.

En el presente caso, dentro de los requerimientos que solicitó la comisión para poder determinar la infracción al deber de idoneidad, éste solicita al proveedor las cámaras de seguridad de los días en cuestión, sin embargo, Entel S.A no presenta los medios probatorios señalados.

Sobre la valoración de los medios probatorios y la carga de la prueba referida a la atribución a la denunciante de la falsificación de una firma.

IDENTIFICACIÓN

De la lectura de los descargos presentados por Entel Perú S.A el 09 de agosto del 2016 manifiestan que la denunciante no ha cumplido con presentar ningún medio probatorio que acredite lo denunciado; de igual forma, la Comisión de Protección al Consumidor, en la resolución con fecha 31 de agosto del 2016 recalcan que primero corresponde al consumidor acreditar la existencia de un defecto en el servicio para que, luego el proveedor deba demostrar que aquel defecto no le es imputable por causa objetiva justificada y no previsible. Por lo cual, fundamentan que correspondía a la señora J. V. A. G. de A. acreditar la existencia de un defecto en el servicio brindado, relacionado a la atribución de la falsificación de la firma del contrato, lo cual señalan que no ha ocurrido.

Así la controversia gira en torno a si dicha interpretación es adecuada o no en el trámite del presente procedimiento

ANÁLISIS

Teniendo en cuenta el artículo 107° del Código señala que en principio corresponde al consumidor acreditar los hechos materia de infracción y por otro lado, corresponde al proveedor, en relación al artículo 104° del Código de Protección y Defensa del Consumidor el cual establece que el proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información o cualquier otra infracción a lo establecido en el código.

En el presente caso se observa que la señora J. V. A. G. de A., mediante su denuncia presentada, deja constancia que, a través de la Hoja de Reclamación N°2 del 1 de marzo del 2016, la supervisora Peñaherrera le indicó que había falsificado la firma del representante legal de la

empresa y ésta reconoció su responsabilidad en el Libro de Reclamaciones pues pidió las disculpas del caso; asimismo, señaló que el motivo de la observación era debido a que las firmas en los documentos eran ilegibles.

Debe tenerse presente que el Libro de Reclamaciones es una innovación que precedió de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, de la cual nace el Reglamento del Libro de Reclamaciones mediante la cual dentro de sus definiciones establece que la queja es la expresión de un malestar o descontento del consumidor respecto a la atención al público.

De igual manera en la página del INDECOPI se establece que el Libro de Reclamaciones es un registro donde el consumidor puede dejar constancia de su queja o reclamo sobre el bien adquirido o servicio contratado (INDECOPI, s.f.). Es de esta manera que la señora J. V. A. G. de A. deja constancia del trato recibido y la atribución de la falsificación por parte de la supervisora de la tienda.

Por lo expuesto, y por lo sostenido por la denunciante, se comprueba que la atribución de la falsificación sí ocurrió, con ello, el primer filtro establecido por la dinámica probatoria establecido en el código.

Pese a ello, en los descargos presentados por Entel Perú S.A, señala que no se ha cumplido con presentar medios de prueba que acrediten las infracciones señaladas por la denunciante.

En esa misma línea, en la resolución N° 690-2016/INDECOPI-PIU de fecha 31 de agosto de 2016 (resolución emitida por la Comisión), respecto a la atribución de la firma falsificada, en el punto 38 señala: “De acuerdo a lo señalado correspondía la señora J. V. A. G. de A. acreditar la existencia de un defecto en el servicio brindado por el personal de Entel, relacionado a la presunta

atribución de la falsificación de firma en el contrato firmado con la empresa denunciada, lo cual no ha ocurrido.” No acreditando el medio probatorio presentado por la señora J. V. A. G. de A..

Sin embargo, por lo mencionado en párrafos precedentes, se ha acreditado correctamente lo manifestado por la señora J. V. A. G. de A. en su denuncia, correspondiendo, como señala el código, a que el proveedor acredite la existencia de una causa objetiva y justificada.

Por el contrario, de la apreciación de los documentos presentados (i) Hoja de Reclamación N°2 (ii) Carta fecha 4 de agosto del 2016 (iii) Descargo de Entel de fecha 09 de agosto del 2016, el denunciado no se manifiesta respecto a la atribución de la falsificación, limitándose a responder únicamente respecto a la ilegibilidad de las firmas no cumpliendo con el deber de responder respecto al trato ofrecido a la denunciante.

De esta manera, el denunciado no cumpliría con la dinámica probatoria de romper el nexo causal tal como lo señala el respectivo Código de Protección y Defensa del Consumidor; por lo cual, vendría a ser administrativamente responsable por las infracciones señaladas.

¿Debió la autoridad competente verificar la condición de consumidor de la denunciante a fin de cumplir con las condiciones de procedencia para declarar procedente la denuncia?

IDENTIFICACIÓN

De la lectura del voto en discordia del señor vocal Francisco Pedro Ernesto Mujica Serelle, la cual se encuentra contenida en la resolución final de fecha 18 de abril del 2017 se puede apreciar

que considera que la comisión no ha analizado previamente la calidad de consumidor de la denunciante a fin de que se pueda declarar procedente la denuncia. Siendo esto un requisito para configurar un procedimiento regular válido, así como su debida motivación, considera que se debe declarar la nulidad de la resolución venida en grado.

ANÁLISIS

Empezaremos señalando las causales de nulidad que se encuentran señaladas en el art. 10 de la Ley 27444, la cual indica:

Artículo 10.- Causales de Nulidad

Son vicios del acto administrativo, que causan su nulidad de pleno derecho, los siguientes:

La contravención a la Constitución, a las leyes o las normas reglamentarias.

El defecto o la omisión de algunos de sus requisitos de validez, salvo que se presente algunos de los supuestos de conservación del acto a que se refiere el artículo 14.

Los actos expresos o los que resulten como consecuencia de la aprobación automática o por silencio administrativo positivo, por lo que se adquiere facultades, o derechos, cuando son contrarios al ordenamiento jurídico, o cuando no se cumplen con los requisitos, documentación o trámites esenciales para su adquisición.

Los actos administrativos que sean constitutivos de infracción penal, o que se dicten como consecuencia de la misma.

En el análisis del Vocal señala que existe una omisión a los requisitos de validez, en la cual rescata que no se ha cumplido con el procedimiento regular previsto para tal fin.

Veremos ahora si eso es así:

El Código de Protección al consumidor establece que éste es aplicable en todos los casos en la cual exista una relación de consumo entre proveedor y consumidor y, además que ésta sea celebrada en territorio nacional.

Según los lineamientos establecidos por INDECOPI, éstas establecen lo siguiente:

Al respecto, de acuerdo al criterio que viene siendo utilizado por la comisión y por la Sala, para la aplicación de la Ley debe configurarse la existencia de una relación de consumo entre el proveedor de un bien o el prestador de un servicio y el usuario o destinatario final del mismo; es decir, la existencia de un servicio prestado por un proveedor a favor de un consumidor o usuario final a cambio de una retribución económica.

De esta pronunciación se puede determinar la existencia de tres componentes esenciales: El consumidor o usuarios destinatario final, un proveedor y un producto o servicio materia de una transacción comercial.

En base a que el voto en discordia se basa en la calidad de consumidor, nos centraremos en su análisis respectivo.

Dentro de las definiciones señaladas en el código este señala que consumidor o usuario se refiere a:

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

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

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

Así mismo, la sala en su resolución N° 101-96-TDC señala como precedente de observancia obligatoria lo siguiente:

Se considera como consumidor o usuario, de acuerdo a lo establecido en el inciso a) del artículo 3° del Decreto Legislativo N°716, a la persona natural o jurídica que adquiere, utiliza o disfruta un producto o un servicio para los fines personales, familiares o de su entorno inmediato. No se consideran por tanto consumidores y usuarios para efectos de la Ley a los proveedores cuando adquieren, utilizan o disfrutan de un bien o servicio para fines propios de su actividad como tales, según las definiciones contenidas en los artículos 1° y 3° inciso b) del mencionado cuerpo legal. En tal sentido, las denuncias que tengan por pretensión la protección de intereses de quienes no puedan ser consideradas

consumidores o usuarios, deberán ser declaradas improcedentes. (Congreso de la República, 1996)

Del análisis respectivo se puede rescatar que, de la cadena de producción y consumo, el consumidor final vendría a ser el último eslabón de dicha cadena, el cual podría ser quien adquirió, disfruta o usa dicho bien o servicio.

De igual manera, la Sala ha señalado la posibilidad de que una persona natural pueda adquirir, disfrutar o usar un servicio o un bien de uso personal para su uso en una actividad empresarial sin que éste pierda su calidad de consumidor señalando lo siguiente:

Así, en el caso en cuyas características permitan inferir que su uso es destinado normalmente al ámbito personal y/o familiar. Se considerará al denunciante como consumidor protegido, salvo prueba en contrario, para lo cual será de gran importancia los medios probatorios que se aporten en el expediente. (INDECOPI, 2019)

En el asunto en concreto, el adquiriente del servicio, tal como se aprecia en la denuncia interpuesta, es la señorita, en representación legal de VITRALES VIDRIERIA S.A.C, quien adquiere el servicio para el uso personal y laboral de la denunciante, la señora J. V. A. G. de A., en calidad de trabajadora de la vidriería y usuaria del servicio.

La empresa VITRALES VIDRIERIA S.A.C se encuentra dentro del sector de fabricación de vidrio y producción de vidrio por lo que podemos apreciar claramente que la adquisición de un servicio de telefonía no forma parte del giro del negocio.

Considerando lo que señaló la denunciante respecto a la adquisición del bien y del servicio: “un nuevo equipo, con la línea solicitada, plan 149 con un costo de S/145 soles que incluye

llamadas ilimitadas a cualquier destino, 03 gigas de internet y mensajes de texto ilimitados” se puede apreciar que éste, como la adquisición de cualquier teléfono móvil, cuenta con las características que permitan inferir su uso para un ámbito personal, por lo cual debe ser considerado como consumidor.

Ahora, respecto a lo señalado por el vocal Francisco Pedro Ernesto Mujica Serelle en donde solicita la nulidad de la resolución venida en grado por la omisión de algunos de sus requisitos de validez, señaló lo siguiente “Así, el artículo 10° de la Ley 27444, Ley del Procedimientos Administrativo General, contempla entre las causales de nulidad del Acto administrativo el defecto o la omisión de alguno de sus requisitos de validez, siendo que entre tales requisitos se encuentra la conformación del acto mediante el procedimiento regular previsto para tal fin.”

Si bien es cierto, dentro del artículo 10° antes mencionado, señala las causales de nulidad y dentro de ellas, la omisión de alguno de sus requisitos de validez; sin embargo, en dicho artículo también señalan las excepciones contenidas en el artículo 14° que son las siguientes:

Art. 14.- Conservación del acto

14.1 Cuando el vicio del acto administrativo por el incumplimiento a sus elementos de validez no sea trascendente, prevalece la conservación del acto, procediéndose su enmienda por la propia autoridad emisora.

14.2 Son actos administrativos afectados por vicios no trascendentes, los siguientes:

14.2.1 El acto cuyo contenido sea impreciso o incongruente con las cuestiones surgidas en la motivación

14.2.2 El acto emitido con una motivación insuficiente o parcial

14.2.3 El acto emitido con infracción a las formalidades no esenciales del procedimiento, considerando como tales aquellas cuya realización correcta no hubiera impedido o cambiado el sentido de la decisión final en aspectos importantes, o cuyo incumplimiento no afectare el debido proceso del administrado.

14.2.4 Cuando se concluya indudablemente de cualquier otro modo que el acto administrativo hubiese tenido el mismo contenido, de no haberse producido el vicio.

14.2.5 Aquellos emitidos de documento no esencial

14.3 No obstante la conservación del acto subsiste la responsabilidad administrativa de quien emite el acto viciado, salvo enmienda se produzca sin pedido de parte y antes de su ejecución.

De igual manera, respecto al artículo en cuestión, Morón Urbina (2020) señala lo siguiente:

La comisión consideró indispensable introducir esta figura con la finalidad de evitar la común disfunción que produce la nulidad administrativa, consistente en la recurrencia a la invalidación por aspectos meramente formales en los procedimientos o actos administrativos, afectando la celeridad de las decisiones, más aún cuando, incluso la decisión previsible final tuviera el mismo sentido que la misma afectada. (Morón Urbina, 2020, pág. 274)

Estableciendo ya en el análisis previo que la calidad de consumidor de la señora Aponte no fue verificada por la Comisión; cabe resaltar, que la señora Aponte sí tenía la calidad de

consumidor, se puede apreciar que no es necesaria la nulidad de la resolución señalada por el vocal ya que el resultado de resolver nuevamente la misma materia contendría la misma decisión final, y pese a ello, recurrir a la nulidad conociendo lo antes mencionado afectaría la eficacia de la actuación administrativa.

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

Por último, corresponde brindar mi punto de vista sobre las resoluciones emitidas:

Resolución emitida por la Comisión de la Oficina Regional del INDECOPI de Piura.

Respecto a la presente resolución me encuentro parcialmente de acuerdo con lo señalado por la comisión por los siguientes fundamentos:

En el extremo de la resolución que declara infundada en parte la denuncia interpuesta por la señora J. V. A. G. de A. por la presunta infracción a los artículos 18° y 19° del código respecto a que no ha quedado acreditado que Entel habría atribuido a la señora Aponte la falsificación de una firma.

Es preciso aludir a la hoja de reclamación que presentó la denunciante la cual, como hemos señalado anteriormente, se emplea como constancia de una disconformidad con el bien o el servicio que se le ha brindado, lo cual no fue correctamente valorado por la comisión.

La comisión tuvo que considerar este medio probatorio, la hoja de reclamación, como mecanismo probatorio de lo señalado en él, no solo porque el no considerarlo afectaría el principio de la primacía de la realidad, sino que, al estar el consumidor en una situación de desventaja

probatoria, no tendría otro medio para poder acreditar lo señalado en su denuncia por lo que quedaría expuesto a continuos tratos de similar índole. En ese sentido considero que, tomándose en cuenta el medio probatorio señalado, sí se habría acreditado la comisión de dicha infracción.

En el extremo en que la Comisión en ningún momento de la presente resolución se pronunció respecto a la afectación al deber de proveedor respecto a la entrega de la copia de los contratos y cualquier documentación que se encuentre relacionada con los actos jurídicos que se hayan celebrado.

Si bien es cierto la denunciante señaló que se habían celebrado 4 contratos, de los cuales solo tuvo copia del primero; sin embargo, Entel Perú S.A negó el hecho de la existencia de 4 contratos, aclarando que solo hubo dos contratos y que fue el segundo contrato que tiene la validez por cumplir los requisitos para celebrar un contrato de prestación de servicios de telefonía. Acreditando por su lado la existencia de un segundo contrato, en ningún momento desmintió o negó lo afirmado por la denunciante respecto a que no se le entregó copia de los contratos en mención, hecho que también está expuesto en la hoja de reclamación presentada por la denunciante, por lo que correspondía a la Comisión pronunciarse en ese extremo.

Respecto a la infracción por no cumplir con las características del Libro de Reclamaciones, estoy de acuerdo con lo señalado por la Comisión; ya que, de la evaluación de los medios probatorios se puede verificar que el Libro de Reclamaciones no cumple con lo estipulado en el Reglamento del Libro de Reclamaciones.

Resolución emitida por la Sala Especializada en Protección al Consumidor del INDECOPI

Respecto a la presente resolución tengo que señalar lo siguiente:

Me encuentro totalmente de acuerdo a lo señalado por la Sala respecto a la resolución 690-2016/INDECOPI-PIU en el extremo de revocar la decisión de la comisión que declaró Infundada la denuncia por la infracción de los artículos 18° y 19° al haberse acreditado que Entel Perú S.A atribuyó a la denunciante la falsificación de una firma, por cuanto de los medios probatorios que obran en el expediente (la copia de la hoja de reclamo presentado por la denunciante y ningún medio probatorio por parte de Entel que pueda desmentir lo ocurrido) se puede acreditar la infracción señalada; por lo cual, era necesario preservar y garantizar la protección al consumidor y sus derechos.

Me encuentro totalmente de acuerdo con lo señalado por la Sala Especializada respecto a la resolución 690-2016/INDECOPI-PIU en el extremo de confirmar la decisión de la Comisión que declaró infundada la denuncia por la infracción del artículo 24° de la Ley 29571, en la cual señala que no existe obligación legal de responder la comunicación registrada en el Libro de Reclamaciones. Señalado eso, cabe recalcar que aún inclusive señalando en el libro de reclamaciones que la comunicación señalada era un reclamo, de lo contenido en la hoja de reclamación seguiría correspondiendo al malestar del consumidor respecto de la atención brindada.

Respecto al voto singular del vocal Baltazar Durand Carrión señalando que en atención a una política de atención al cliente y fomentar una cultura de consumo se debería procurar brindar respuesta a las quejas formuladas por los consumidores me encuentro totalmente de acuerdo no

solo por lo señalado por el vocal; si no que, brindar una respuesta al consumidor respecto a la queja podría cambiar la mala percepción que el consumidor adquirió por el trato inadecuado que ha recibido; sin embargo, no responderlo de igual manera no conllevaría a una sanción ya que la norma no lo establece.

En cuanto al voto en discordia señalado por el vocal Francisco Pedro Ernesto Mujica Serelle, respecto a que no se acreditó la calidad de consumidor afectando el procedimiento regular previsto me encuentro totalmente en desacuerdo, debido a que, abordar la nulidad en ese sentido, hubiera entorpecido y dilatado el procedimiento, ya que, del análisis de la denuncia se puede evidenciar la calidad de consumidor del denunciante.

Respecto al deber de idoneidad en la atención brindada por Entel Perú S.A.

En base a la atribución a la denunciante de la falsificación de una firma se ha vulnerado la idoneidad en tanto ningún consumidor espera que, al acercarse a un local o ser atendido por el personal de la empresa, que se le atribuya ofensas hacia su persona.

Además, referido a las llamadas, se ha vulnerado la idoneidad en la prestación del servicio, debido a que, todo usuario del servicio espera que lo atienda personal capacitado y cualquier comunicación que se le tenga que hacer, sea dentro de un horario aceptable.

Respecto a la valoración de los medios probatorios y la carga de la prueba referida a la atribución a la denunciante de la falsificación de una firma.

En las circunstancias del caso, me encuentro conforme con lo resuelto por la Sala Especializada ya que, respecto a la idoneidad, quien está en mejor capacidad de responder por ello es el denunciado tomando en cuenta la dinámica probatoria; sin embargo, así como lo señala la jurisprudencia, en esta situación habría que probar que el defecto no le es atribuible.

En el caso en concreto, el proveedor no probó en ninguna circunstancia que el defecto en la prestación del servicio no le fue atribuible, por lo tanto, el proveedor es responsable por la falta de idoneidad en la prestación del servicio.

Respecto a si la autoridad competente verificar la condición de consumidor de la denunciante a fin de cumplir con las condiciones de procedencia para declarar procedente la denuncia.

Me encuentro de acuerdo en que el procedimiento haya seguido su curso sin cuestionar la condición de consumidor del denunciante ya que para que esto sucediera, en principio la parte denunciante tuvo que haber cuestionado en ese aspecto la procedencia de la denuncia,

Asimismo, la denunciante es una persona natural que no se encuentra realizando actividad comercial, por ello es que se señala que el uso del equipo y del servicio es para un uso mixto, por lo cual no se debería cuestionar o poner en duda su condición de consumidora.

IV. CONCLUSIONES

Luego de haber realizado el análisis respectivo de los principales problemas jurídicos y de las resoluciones emitidas por la autoridad Administrativa, obtengo las siguientes conclusiones:

No me encuentro de acuerdo con la resolución de la Comisión de Protección al consumidor ya que señala que no se ha acreditado que Entel haya atribuido a la señora J. V. A. G. de A. la falsificación de una firma; sin embargo, la infracción del proveedor al vulnerar el derecho del consumidor no solo se visualiza en las constantes llamadas realizadas al consumidor, si no que esto proviene desde el inicio de la relación de consumo al no contar con personal debidamente capacitado para poder realizar una correcta celebración de un contrato de consumo. Pudiendo, en ese aspecto, evitar la vulneración de los derechos del consumidor.

La Comisión debió señalar de qué manera ha valorado los medios probatorios en el caso concreto, debiendo de tener en consideración la declaración de la denunciante o de las partes, que se encuentren plasmada en la hoja de reclamo, ya que, ello acredita los hechos y el malestar percibido por el consumidor al momento de la prestación del servicio.

De igual manera, no me encuentro de acuerdo con el voto en discordia de la resolución emitida por la Sala especializada en Protección al Consumidor ya que considero que no en todas las circunstancias se debería acreditar la calidad de consumidor, ya que ello, en muchas situaciones devendría de innecesario pues existen diferentes situaciones en las que la calidad del consumidor es altamente evidente. Sin embargo, en los casos en que la Comisión de Protección al Consumidor considere que existe duda sobre la calidad de consumidor pues sería importante plasmarlo en la resolución correspondiente a fin de evitar una posible nulidad de dicha resolución.

Por el análisis expuesto, no me encuentro de acuerdo con la resolución de la Comisión de Protección al Consumidor de la Oficina Regional del Indecopi de Piura que declaró infundada la denuncia en el extremo de no haber acreditado que Entel habría atribuido a la señora J. V. A. G. de A. la falsificación de una firma; ya que, no habrían hecho una correcta valoración de las pruebas presentadas por la denunciante.

V. REFERENCIAS

Bullard, A. (2010). ¿Es el consumidor un idiota? *Revista de la Competencia y la Propiedad Intelectual N°10*.

Congreso de la República. (18 de abril de 1996). *Congreso*. Obtenido de <https://www4.congreso.gob.pe/comisiones/1997/turismo/d716.htm>

INDECOPI. (2019). *Lineamientos sobre Protección al Consumidor*. Obtenido de <https://bit.ly/2MnxNCz>

INDECOPI. (s.f.). *INDECOPI*. Obtenido de <https://www.indecopi.gob.pe/en/libro-de-reclamaciones>

Morón Urbina, J. C. (2020). *Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General*. Lima: Gaceta Jurídica.

Resolución N°085-96-TDP, 005-96-CPC (Comisión de Protección al Consumidor 13 de noviembre de 1996).

Rodríguez Gargía, G. (2014). El apogeo y decadencia del deber de idoneidad en la jurisprudencia peruana de protección al consumidor. *Themis*.

VI. NORMATIVAS

- Constitución Política del Perú – 1993
- Ley General de Sociedades – Ley N° 26887
- Ley del Procedimiento Administrativo General – Ley N° 27444
- Decreto Legislativo N° 807 - Facultades, normas y organización del INDECOPI.

- Decreto Legislativo N° 1033 – Decreto Legislativo que Aprueba La Ley de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI
- Código Procesal Civil
- Código de Protección y Defensa del Consumidor – Ley N° 29571
- Decreto Supremo N° 011-2011-PCM. Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

VII. ANEXOS

- Denuncia y sus respectivos anexos.
- Descargos del denunciado y sus anexos.
- Resolución de primera instancia.
- Recurso de apelación.
- Resolución de segunda instancia.



PROCEDENCIA : COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI
DE PIURA
PROCEDIMIENTO : DE PARTE
INTERESADO :
DENUNCIADA : ENTEL PERÚ S.A.
MATERIA : IDONEIDAD DEL SERVICIO
ACTIVIDAD : VENTA LA POR MAYOR NO ESPECIALIZADA

SUMILLA: Se revoca la resolución venida en grado que declaró infundada la denuncia interpuesta por la señora [REDACTED] contra Entel Perú S.A., por infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, reformándola, se declara fundada la misma. Ello, al haber quedado acreditado que atribuyó a la denunciante la falsificación de una firma, lo que generó malestar en la consumidora.

Asimismo, se confirma la resolución impugnada, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por la señora [REDACTED] contra Entel Perú S.A. por infracción del artículo 24° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto la comunicación registrada en el Libro de Reclamaciones no calificaba como un reclamo, sino que correspondía a una queja, siendo que no existe obligación legal de responder dicho tipo de comunicación.

SANCIÓN: Amonestación, por atribuir a la denunciante la falsificación de una firma.

Lima, 18 de abril de 2017

ANTECEDENTES

1. Mediante escrito del 20 de abril de 2016, la señora [REDACTED] (en adelante, la señora Aponte) denunció a Entel Perú S.A. (en adelante, Entel) por presuntas infracciones de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), señalando lo siguiente:
 - (i) El 25 de febrero de 2016 en compañía de la señora [REDACTED] (en adelante, la señora Pulache) representante legal de Vitrales Vidriería S.A.C. (en adelante, la Vidriería), lugar donde trabajaba, acudieron al establecimiento de la denunciada a fin de solicitar la

¹ RUC: 20106897914, con domicilio fiscal en Av. República de Colombia NRO. 791 (Piso 14 Esq. Cdra 34 Paseo De la Republica) Lima - Lima - San Isidro. Información obtenida de: <http://www.sunat.gob.pe>



Presidencia
del Consejo de Ministros



000258
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1416-2017/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 065-2016/CPC-INDECOPI-PIU

portabilidad de una línea telefónica para uso laboral y personal; fecha en la que la representante legal de la vidriería suscribió el contrato N° 80059324, anexo de portabilidad N° 50 y se le entregó un equipo nuevo marca Huawei;

- (ii) luego de dos (2) días de la suscripción del contrato, personal de la denunciada se comunicó con su persona señalando que faltaba consignar la huella digital de la representante legal, siendo que en caso de no subsanar dicha observación se suspendería la prestación del servicio; no obstante, informó que la señora Pulache no se encontraba en la ciudad de Piura en ese momento;
 - (iii) el 3 de marzo de 2016, recibió la visita del personal de la denunciada en su centro de labores, ocasión en la cual la señora Pulache firmó dos contratos por indicación de la ejecutiva de ventas de Entel, quien les indicó que ello sería para mayor seguridad de la operación; sin embargo, el mismo día a las 10:03 p.m. recibió la llamada del supervisor de la ejecutiva de ventas quien indicó que nuevamente se había producido un error pues no se habían consignado la firma y huella dactilar respectivas en el contrato y Anexo 50, por lo que solicitaban nuevamente la presencia de la señora Pulache;
 - (iv) el 7 de marzo de 2016, la denunciada solicitó nuevamente la firma del contrato, motivo por el cual el día 11 de marzo de 2016, junto con la señora Pulache concurrieron al local de la denunciada donde solicitaron información sobre los tres contratos firmados ya que no habían sido devueltos; ocasión en la cual la señora Virginia Peñaherrera Coste (en adelante, la señora Peñaherrera) representante de Entel, manifestó que los contratos no tenían validez pues la firma había sido falsificada por la denunciante, lo que motivó su molestia ya que los contratos habían sido firmados por la representante legal de la Vidriería; y,
 - (v) registró su indignación en el Libro de Reclamaciones en el cual la señora Peñaherrera pidió las disculpas del caso y además indicó que las observaciones eran por la firma ilegible, contradiciendo sus versiones anteriores, precisó que no recibió respuesta formal del reclamo presentado;
2. La s [REDACTED] solicitó como medidas correctivas que: (a) se brinde una respuesta formal a su reclamo; (b) se efectúe una inspección sobre el Libro de Reclamaciones pues el otorgado no contaba con la identificación del proveedor; (c) se adopten las medidas de capacitación del personal para atención de usuarios; (d) se brinden las disculpas de caso; (e) se otorguen 10 años de servicio de telefonía gratuito manteniendo su plan de datos; y, (f) la rescisión del contrato en cualquier momento sin cobro de penalidad alguna.
3. El 9 de agosto de 2016, Entel presentó sus descargos y señaló que:
- (i) La denunciante suscribió sólo el segundo contrato N° 80059325, pues el primero no contaba con la huella digital, además tuvo que cambiar el

M-SPC-13/1B

2/16



Presidencia
del Consejo de Ministros



000259
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1416-2017/SPC-INDECOPI
EXPEDIENTE 065-2016/CPC-INDECOPI-PIU

- Anexo 50 pues se consignó el número del primer contrato, lo cual era incorrecto, lo que motivó la modificación de dicho anexo;
- (ii) el número de celular 515***** correspondía a un ex trabajador de Manpower que era su socio de negocios, quien efectuó las llamadas reiteradas a la denunciante;
 - (iii) no correspondía que se le sancionara pues las comunicaciones se efectuaron en salvaguarda de los requisitos legales impuestos por el OSIPTEL para cumplir con la normativa sectorial, tales como eran la colocación de la huella digital en el contrato y en el Anexo 50. Ello, en post de la seguridad jurídica del contrato; y,
 - (iv) la denunciante no había interpuesto un reclamo sino una queja motivo; por lo cual no correspondía responderla al no existir mandato legal.
4. El 25 de agosto de 2016, la [REDACTED] absolvió los descargos de la denunciada, manifestando que:
- (i) La señora Pulache firmó cuatro contratos y no dos, tal como lo indicaba la denunciada, siendo que no le entregaron copia de los mismos;
 - (ii) en el contrato N° 80059324 se habían aumentado datos e información en forma posterior a su suscripción;
 - (iii) en el contrato N° 80059325 se habían agregado con posterioridad a la firma, la fecha, los datos del representante legal, el modelo de equipo y la huella digital;
 - (iv) la persona que efectuó reiteradas llamadas que perjudicaban su tranquilidad fue la vendedora Maribel Vásquez desde el 28 de febrero hasta el 3 de marzo de 2016, ocasión en la que se acercó al local de la Vidriería;
 - (v) Entel debía asumir la responsabilidad por las acciones del personal que contrataba para cumplir con sus funciones o deberes contractuales y legales;
 - (vi) hasta la fecha no se había contestado su queja por la deficiente atención brindada; y,
 - (vii) en el descargo de Entel se adjuntaba una carta de respuesta que fue remitida a una dirección que no le correspondía.
5. Mediante Resolución Final 690-2016/INDECOPI-PIU del 31 de agosto de 2016, la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Piura (en adelante, la Comisión) emitió el siguiente pronunciamiento:
- (i) Declaró infundada la denuncia contra Entel por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en tanto no quedó acreditado que atribuyó a la [REDACTED] la falsificación de una firma;
 - (ii) declaró fundada la denuncia contra Entel por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al haberse acreditado que realizó llamadas



Presidencia
del Consejo de Ministros



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

RESOLUCIÓN 1416-2017/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 085-2016/CPC-INDECOPI-PIU

- telefónicas en un horario inadecuado, ocasionando incomodidad a la consumidora;
- (iii) declaró infundada en parte la denuncia contra Entel por presunta infracción del artículo 24° del Código, en tanto no existía obligación de responder la queja presentada por la [REDACTED] a través de la Hoja de Reclamación N° 02 del 11 de marzo de 2016;
 - (iv) declaró fundada en parte la denuncia contra Entel por infracción del artículo 150° del Código, en tanto implementó un Libro de Reclamaciones que no contaba con los requisitos mínimos establecidos en el artículo 5° del Decreto Supremo N° 011-2011-PCM tales como: razón social, RUC y dirección del establecimiento;
 - (v) ordenó como medida correctiva de oficio el cese inmediato de las llamadas telefónicas al número de la [REDACTED] en horario inadecuado;
 - (vi) sancionó a Entel con una multa de dos (2) UIT por haber realizado llamadas en horarios inadecuados; y, sancionó con dos y media (2,5) UIT por implementar un Libro de Reclamaciones sin contar con los requisitos mínimos de acuerdo al artículo 5° del Decreto Supremo N° 011-2011-PCM;
 - (vii) condenó a Entel al pago de costas y costos del procedimiento; y,
 - (viii) denegó la solicitud de medidas correctivas formuladas por el señor Robilliard, así como el pago de costas y costos del procedimiento.
6. El 15 de septiembre de 2016, la [REDACTED] apeló la Resolución 690-2016/INDECOPI-PIU, manifestando lo siguiente:
- (i) En el Libro de Reclamaciones, la denunciada pidió las disculpas del caso por la imputación falaz que le había efectuado, siendo además que no era cierto su argumento de defensa. Ello, pues los contratos siempre fueron suscritos por la representante legal de la Vidriería;
 - (ii) la denunciada había reconocido su error al pedir las disculpas del caso;
 - (iii) según información que aparecía en el portal web de la denunciada se indicaba que brindaban atención a la queja o reclamos en el plazo legal; y,
 - (iv) si bien existía una diferencia conceptual y legal entre lo que significaba una queja y un reclamo, debía tenerse en cuenta que para un consumidor el reclamo era la información consignada en la Hoja del Libro de Reclamaciones, por lo tanto, merecía una respuesta.

ANÁLISIS

Cuestión previa:

7. Antes de efectuar el análisis de fondo correspondiente, se debe precisar que el análisis de la Resolución 690-2016/INDECOPI-PIU se limitará a los



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

000261
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1416-2017/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 065-2016/CPC-INDECOPI-PIU

extremos impugnados por la [REDACTED] que fueron declarados infundados (concernientes a la atribución de la falsificación de una firma y por no brindar respuesta al reclamo del 11 de marzo de 2216).

8. En tal sentido, considerando que Entel no apeló en su oportunidad la Resolución 690-2016/INDECOPI-PIU, en los extremos que se declaró fundada la denuncia referidos a que: (i) realizó llamadas telefónicas en un horario inadecuado; e, (ii) implementó un Libro de Reclamaciones que no contaba con los requisitos mínimos establecidos; así como no impugnó la sanción de una (1) UIT por las llamadas telefónicas en horario inadecuado y la amonestó por no implementar un Libro de Reclamaciones que no contaba con los requisitos mínimos; así como tampoco apeló la medida correctiva sobre el cese inmediato de las llamadas en horario inadecuado, la condena al pago de costas y costos del procedimiento y la orden de inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI; se deja constancia que dichos extremos han quedado consentidos.

Sobre el deber de idoneidad

9. El artículo 18º del Código define a la idoneidad de los productos y servicios como la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a la naturaleza de los mismos, las condiciones acordadas, la publicidad e información transmitida, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. Asimismo, el artículo 19º de la referida norma establece la responsabilidad de los proveedores por la idoneidad y calidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado.
10. El supuesto de responsabilidad en la actuación del proveedor impone a éste la carga procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del servicio brindado en el mercado, sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de la responsabilidad. Así, una vez que haya

² LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 18º.- Idoneidad. Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.

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

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

³ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 19º.- Obligación de los proveedores. El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 1416-2017/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 065-2016/CPC-INDECOPI-PIU

quedado acreditado el defecto, corresponderá al proveedor acreditar que éste no le es imputable.

11. La Comisión declaró infundada la denuncia en contra de Entel por haber presuntamente atribuido a la denunciante la falsificación de una firma lo que había generado malestar en la consumidora. Ello, en la medida que consideró que las pruebas aportadas por la denunciada no acreditaban su afirmación, en tanto en el Libro de Reclamaciones, la denunciada indicó que la devolución de documentos se efectuó por contar con la firma ilegible y además Entel había negado tal hecho al momento de efectuar sus descargos.
12. En su apelación, la [REDACTED] manifestó que: (i) la denunciada reconoció su responsabilidad en el Libro de Reclamaciones pues pidió disculpas; y, (ii) los contratos siempre fueron suscritos correctamente por la representante legal de la Vidriería.
13. Obra en el expediente en calidad de medio probatorio copia de la Hoja de Reclamación N° 02⁴ del 1 de marzo de 2016, en el que se aprecia lo siguiente:

| SERVICIO | DESCRIPCIÓN: |
|---|---|
| X | |
| 3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR | RECLAMO |
| DETALLE: Adquirir una línea telefónica a la Superintendente Virginia Peña Herrera, me indicó que había falsificado la firma de representante legal de la empresa. Se han equivocado al llevar los formularios 3 veces y llamen a las 10:00 pm a solicitar por su firma. Me ha operado y comunicado de todo. | QUEJA |
| 4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR | |
| FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA: | VIRGINIA GENTAHERRERA COSTO 41015733 |
| Se piden las disculpas a la Sra. Aponte y se le indica que el Área de Conciliación de la Empresa había observado los documentos por estar ilegibles las firmas. Se le muestra al cliente que solo tiene una línea activa. | FIRMA DE PROVEEDOR |

14. De la valoración del documento anteriormente citado se desprende que el día 11 de marzo de 2016 la denunciante alegó que su proveedora le había atribuido la falsificación de la firma de la representante legal de la empresa donde trabaja, frente a lo cual la denunciada ofreció sus disculpas y además señaló que el motivo de la observación era porque la firma en los documentos era ilegible.

⁴ Ver foja 8 del expediente
M-SPC-13/1B



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPÍ

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

RESOLUCIÓN 1416-2017/SPC-INDECOPÍ

EXPEDIENTE 085-2016/CPC-INDECOPÍ-PIU

000263

15. Obra también en el expediente en calidad de medio probatorio, la copia de la Carta de respuesta al Reclamo, emitida el 4 de agosto de 2016 y presentada por la denunciada en su escrito de descargos, en el cual se aprecia lo siguiente:

| | |
|--|---------------------------|
| Razón Social o denominación social de la empresa/nombres y apellidos | RUC/D.N.I./C.E./Pasaporte |
| ENTEL PERU SA | 20106897914 |

Estimada señora [REDACTED]

Queremos saludarla y dar nuevamente respuesta a su queja de la referencia presentada el 11 de marzo de 2016, mediante la cual expresa su disconformidad con la atención brindada por parte de mi persona, Virginja Peñaherrera, Supervisora TPF Piura.

Al respecto, ~~queremos manifestarle que es nuestra prioridad mantener en todo momento los estándares de calidad requeridos por nuestros clientes.~~

En ese sentido, sin perjuicio que nos disculpamos con usted el día que presentó su queja, le ofrecemos nuevamente nuestras más sinceras disculpas por los inconvenientes y/o molestias presentadas.

Agradecemos la información brindada, ya que esto nos permitirá mejorar la atención y servicios brindados a nuestros clientes.

Saludos cordiales,

| | |
|-------------------------------------|----------------------------|
| Firma autorizada de Entel Perú S.A. | Constancia de notificación |
|-------------------------------------|----------------------------|

16. Respecto de dicho medio de prueba, previo a su valoración corresponde indicar que lo relevante para el presente extremo en evaluación no es su diligenciamiento y/o recepción, sino la información que dicho documento contiene, ello en tanto fue aportada por la propia denunciada junto con su escrito de descargos, lo cual denota de forma fehaciente la postura que Entel adoptaba en el presente extremo en análisis.
17. En ese contexto, de la valoración de la información contenida en la Carta antes citada, se observa que Entel reiteró sus disculpas por los inconvenientes y/o molestias presentadas el día que la denunciante presentó la queja (11 de marzo de 2016), sin indicar esta vez el motivo de su observación a la documentación contractual que obraba en su poder.
18. Asimismo, debemos precisar que, contrariamente a lo indicado por la Comisión, de la revisión de los descargos de Entel no se advierte que la denunciada haya rechazado y/o negado expresamente el hecho imputado, esto es, haber atribuido a la denunciante la falsificación de una firma en el contrato del servicio de telecomunicaciones que estaba adquiriendo.
19. Consecuentemente, de una apreciación conjunta de las pruebas que obran en expediente se colige que ni en la Hoja de Reclamación N° 2, ni en la Carta de fecha 4 de agosto de 2016 y ni en el descargo de Entel se observa que la



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

000264
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1416-2017/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 065-2016/CPC-INDECOPI-PIU

denunciada haya manifestado en forma expresa su rechazo a la imputación efectuada en su contra, esto es, la atribución de la falsificación de una firma a la denunciante; por el contrario, las pruebas descritas precedentemente acreditan que la atribución de la falsificación de una firma a la señora Aponte se produjo en la ocasión alegada por la denunciante.

20. Por lo expuesto, corresponde revocar la resolución recurrida que declaró infundada la denuncia contra Entel; y, reformándola, se declarara fundada, en tanto atribuyó a la señora Aponte la falsificación de una firma, lo que generó malestar en la consumidora.

Sobre el deber de atención de reclamos

21. El artículo 24° del Código establece que los proveedores están obligados a atender los reclamos presentados por sus consumidores y dar respuesta a los mismos en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario. Dicho plazo puede ser extendido por otro igual cuando la naturaleza del reclamo lo justifique, situación que es puesta en conocimiento del consumidor antes de la culminación del plazo inicial.
22. Así, todo consumidor que presenta un reclamo espera que el mismo sea respondido en dicho plazo, a fin de tener conocimiento oportuno sobre la respuesta que brinde el proveedor en la medida que de ello no sólo dependen las decisiones y acciones que vaya a adoptar, sino que permite además eliminar una situación de incertidumbre sobre el asunto materia de reclamo.
23. Conforme a las normas previamente citadas, se puede apreciar que las mismas disponen que los proveedores están obligados a atender y absolver los reclamos presentados por los consumidores o usuarios suyos dentro de un plazo de treinta (30) días calendario, independientemente de su procedencia.
24. La Comisión declaró infundada la denuncia en este extremo referido a la presunta falta de atención del reclamo formulado en el Libro de Reclamaciones de la denunciada de fecha 11 de marzo de 2016. Ello, en la medida que consideró que la Hoja de Reclamación registrada no contenía un reclamo sino una queja, motivo por el cual la denunciada no estaba obligada legalmente a responder dicha comunicación.
25. En su recurso de apelación, la [REDACTED] manifestó que: (a) mediante su página web la denunciada indicaba que brinda atención a las quejas y reclamos; y, (b) para un consumidor toda comunicación registrada en el Libro de Reclamaciones era un reclamo y merecía una respuesta.
26. Obra en el expediente copia de la Hoja de Reclamación N° 2 del 11 de marzo de 2016 en el que se aprecia lo siguiente:

M-SPC-13/1B

8/16

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

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

e-mail: consultas@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 1416-2017/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 065-2016/CPC-INDECOPI-PIU

000265

| | | | |
|--|---|-------|--|
| SERVICIO | DESCRIPCIÓN: | | |
| 3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR | RECLAMO | QUEJA | |
| DETALLE: | Adquirir una línea telefónica... la Supercorona... URESINA | | |
| PEDIDO: | Peña Herrera... me indicó que había falsificado la firma de representante legal de la empresa... Se hizo equivocado al llevar los formularios 2 veces y llevar a las 10:00 pm a solicitar nueva firma. Me ha ofendido y calumniado delante de todo el personal. | | |
| OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR | | | |

27. Sobre el particular corresponde señalar que el artículo 3° del Decreto Supremo N° 011-2011-PCM modificado por el Decreto Supremo N° 006-2014-PCM, respecto de las definiciones de los preceptos reclamo y queja establece que:

3.3. Reclamo: Manifestación que un consumidor realiza al proveedor a través de una Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones, mediante la cual expresa una disconformidad relacionada a los bienes expendidos o suministrados o a los servicios prestados. La reclamación no constituye una denuncia y en consecuencia, no inicia el procedimiento administrativo sancionador por infracción a la normativa sobre protección al consumidor.

3.4. Queja: Manifestación que un consumidor realiza al proveedor a través de una Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones, mediante la cual expresa una disconformidad que no se encuentra relacionada a los bienes expendidos o suministrados o a los servicios prestados; o, expresa el malestar o descontento del consumidor respecto a la atención al público, sin que tenga por finalidad la obtención de un pronunciamiento por parte del proveedor. La queja tampoco constituye una denuncia y en consecuencia, no inicia el procedimiento administrativo sancionador por infracción a la normativa de protección al consumidor."

(lo subrayado nos pertenece)

28. De lo expuesto, conforme lo indicó la Comisión, el reclamo es la disconformidad con el producto adquirido o el servicio contratado, mientras que la queja está relacionada con la atención otorgada por el proveedor.

29. En ese contexto, de la revisión de la información contenida en la Hoja de Reclamación acotada, se advierte que el 11 de marzo de 2016, la denunciante presentó una queja relacionada a la atención que recibió de parte de una empleada de Entel, con la cual no estuvo conforme pues le atribuyó una conducta que no se sujetaba a la realidad; por lo tanto, se colige que la disconformidad consignada en la Hoja de Reclamación no estaba referida al producto adquirido (celular) o al servicio adquirido (telecomunicación).



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 1416-2017/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 065-2016/CPC-INDECOPI-PIU

30. En ese sentido al haber quedado acreditado que la denunciante interpuso una queja y no un reclamo el día de los hechos materia de denuncia; por lo tanto, no existía obligación legal que conminara a Entel a responder dicha comunicación dentro de un plazo determinado.
31. Por las consideraciones expuestas, esta Sala es de la opinión que corresponde confirmar este extremo de la denuncia, en la medida que ha quedado acreditado que Entel no estaba obligado a responder la comunicación registrada en la Hoja de Reclamación N° 2 de 11 de marzo de 2016, en tanto que la misma no calificaba como un reclamo, sino que correspondía a una queja.

Sobre la medida correctiva por el extremo referido a la atribución de la falsificación de la firma en el contrato del servicio

32. El artículo 114° del Código establece la facultad que tiene la Comisión para ordenar a los proveedores, la imposición de medidas correctivas a favor de los consumidores cuya finalidad es revertir los efectos que la conducta infractora causó al consumidor o evitar que, en el futuro, ésta se produzca nuevamente.
33. En el presente caso, teniendo en consideración que la Sala ha revocado el extremo que declaró in fundada la denuncia y revocándola lo declaró fundada la misma por haber atribuido a la denunciante la falsificación de una firma, lo que había generado malestar en la consumidora, corresponderá analizar si corresponde ordenar el dictado de medidas correctivas.
34. Conforme a ello, corresponde indicar que la [REDACTED] respecto de dicha infracción solicitó como medidas correctivas: (a) se capacite al personal para la atención de usuarios; (b) se brinde las disculpas de caso; (c) se otorgue 10 años de servicio de telefonía gratuito manteniendo su plan de datos; y, (d) la rescisión del contrato en cualquier momento sin cobro de penalidad alguna
35. En ese contexto, esta Sala considera que no corresponde ordenar como medida correctiva el otorgamiento de 10 años de servicio gratuito de telefonía y la posibilidad de rescindir el contrato sin pago de penalidades. Ello, en la medida que en el presente procedimiento no está en discusión la calidad de

⁵ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 114°.- Medidas correctivas.- Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias.

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

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

000267
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1416-2017/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 085-2016/CPC-INDECOPI-PIU

prestación del servicio de telecomunicaciones -conducta que además es competencia de OSIPTEL- por lo que no corresponde amparar dichas medidas correctivas solicitadas.

36. Sin embargo, en la medida que se ha declarado fundada este extremo de la denuncia referido al hecho de haber atribuido a la denunciante la falsificación de una firma, este Colegiado considera que corresponde ordenar a Entel en calidad de medidas correctivas reparadoras que en el plazo de cinco (5) días hábiles de notificada con la presente resolución, cumpla con efectuar una disculpa por escrito a la denunciante. De igual manera, en el plazo de quince (15) días hábiles de notificada la misma, se ordena a la denunciada que cumpla con capacitar a su personal en la calidad de la atención a sus clientes.

Sobre la graduación de la sanción

37. El artículo 112º del Código establece que para determinar la sanción aplicable al infractor, se debe atender al beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción, la probabilidad de su detección, el daño resultante de la infracción y los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado, la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores y otros criterios que dependiendo del caso particular, considere adecuado adoptar la Comisión.
38. A efectos de graduar la sanción a imponer, la Ley del Procedimiento Administrativo General recoge dentro de los principios de la potestad sancionadora administrativa el Principio de Razonabilidad⁷, según el cual la autoridad administrativa debe asegurar que la magnitud de las sanciones administrativas sea mayor o igual al beneficio esperado por los administrados por la comisión de las infracciones. Como parte del contenido implícito del

⁶ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112º.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas. Al graduar la sanción, el Indecopi puede tener en consideración los siguientes criterios:

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

⁷ LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Título Preliminar. Artículo IV.-

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

1.4. Principio de razonabilidad.- Las decisiones de la autoridad administrativa, cuando creen obligaciones, califiquen infracciones, impongan sanciones, o establezcan restricciones a los administrados, deben adaptarse dentro de los límites de la facultad atribuida y manteniendo la debida proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que deba tutelar, a fin de que respondan a lo estrictamente necesario para la satisfacción de su cometido.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

000268

RESOLUCIÓN 1416-2017/SPC-INDECOPI
EXPEDIENTE 065-2016/CPC-INDECOPI-PIU

Principio de Razonabilidad, se encuentra el Principio de Proporcionalidad, el cual supone una correspondencia entre la infracción y la sanción, con interdicción de medidas innecesarias o excesivas.

39. En virtud del primero, la autoridad administrativa debe asegurar que la magnitud de las sanciones administrativas sea mayor a las eventuales ventajas que obtenga el infractor, ello con la finalidad de desalentar la realización de las conductas infractoras. Por su parte, el principio de proporcionalidad, busca que los medios empleados por el juzgador sean los más idóneos a efectos de desincentivar la conducta en tutela de determinado interés público, pero que a su vez signifique la menor afectación posible de los derechos de los imputados.
40. Debe tenerse en cuenta que las sanciones de tipo administrativo tienen por principal objeto disuadir o desincentivar la realización de infracciones por parte de los administrados. El fin de las sanciones es, en último extremo, adecuar las conductas al cumplimiento de la normatividad de protección al consumidor.
41. En el presente procedimiento, se ha determinado la responsabilidad de Entel por haber atribuido a la denunciante la falsificación de una firma, lo que había generado malestar en la denunciante.
42. En este extremo, este Colegido considera que se debe tener en cuenta el beneficio ilícito obtenido por la conducta infractora, la misma que está constituida por el ahorro obtenido por la denunciada en la capacitación a su personal para que brinde una adecuada atención a sus clientes.
43. Por otro lado, también se debe tener en cuenta el daño ocasionado al consumidor, consistente en la vulneración de las expectativas de la denunciante, quien esperaba recibir un trato adecuado y respetuosa hacia su persona durante las gestiones de contratación del servicio de telecomunicaciones; sin embargo, no fue así pues se le atribuyó una conducta sin motivo alguno que lo justifique.
44. Por otro lado, esta Sala también considera tener en cuenta los efectos generados en el mercado por la conducta infractora, toda vez que dicho comportamiento genera desconfianza en el consumidor de productos y servicios del mercado de venta de celulares; quienes podrían considerar, de forma errada, que los proveedores de este sector de mercado podrían quedar impunes ante la realización de actos que agreden a su honorabilidad y dignidad como personas. Aunado a ello, los consumidores tendrán que incurrir en mayores costos a efectos de verificar con qué tipo de empresa están contratando, utilizando mecanismos de información como los ofrecidos por el propio Indecopi.

M-SPC-13/1B

12/16

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

Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú / Telf: 224 7800
e-mail: consultas@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

000269
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1416-2017/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 065-2016/CPC-INDECOPI-PIU

45. En consecuencia, esta Sala considera que, teniendo en cuenta la naturaleza de la conducta infractora y, en atención a los principios de razonabilidad y proporcionalidad, corresponde sancionar a Entel con una amonestación.

RESUELVE:

PRIMERO: Revocar la Resolución 690-2016/INDECOPI-PIU del 31 de agosto de 2016 emitida por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Piura que declaró infundada la denuncia interpuesta por la señora [REDACTED] contra Entel Perú S.A., por infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, reformándola, se declara fundada la misma. Ello, al haber quedado acreditado que atribuyó a la denunciante la falsificación de una firma, lo que generó malestar en la consumidora.

SEGUNDO: Confirmar la Resolución 690-2016/INDECOPI-PIU emitida por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Piura, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por la señora [REDACTED] contra Entel Perú S.A., por infracción del artículo 24° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto la comunicación registrada en el Libro de Reclamaciones no califica como un reclamo, sino que corresponde a una queja, por lo que no existe obligación legal de responder dicho tipo de comunicación.

TERCERO: Ordenar a Entel Perú S.A., como medidas correctivas reparadoras que en el plazo de cinco (5) días hábiles de notificada con la presente resolución, cumpla con efectuar una disculpa por escrito a la denunciante y, en el plazo de quince (15) días hábiles de notificada, cumpla con capacitar a su personal en la calidad de la atención a sus clientes.

CUARTO: Sancionar a Entel Perú S.A., con una amonestación por haber atribuido a la señora [REDACTED] falsificación de una firma.

Con la intervención de los señores vocales Alejandro José Rospigliosi Vega, Ana Asunción Ampuero Miranda y Javier Zúñiga Quevedo.


ALEJANDRO JOSÉ ROSPIGLIOSI VEGA
Vicepresidente



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 1416-2017/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 065-2016/CPC-INDECOPI-PIU

El voto singular del vocal Julio Baltazar Durand Carrión es el siguiente:

El vocal que suscribe el presente voto concuerda con el voto en mayoría en el extremo que no halló responsable a Entel Perú S.A. por infracción de lo establecido en el artículo 24° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que el denunciante interpuso una queja en el Libro de Reclamaciones de la denunciada; por tanto, la norma no obliga al proveedor a contestar la queja interpuesta.

No obstante, considera necesario precisar lo siguiente:

1. A efectos de fomentar una cultura de consumo en la que los proveedores que actúan en el mercado consideren que, tan importante como ofrecer productos y/o servicios idóneos, es atender a sus clientes de manera adecuada, es que el vocal que suscribe el presente voto considera que, muy al margen que la normativa de protección al consumidor establezca que la queja no tiene por finalidad obtener un pronunciamiento por parte del proveedor, estos últimos, en atención a una política de atención al cliente y teniendo en cuenta que deben llevar a cabo su actividad comercial con la debida capacidad, pericia y diligencia, deberán procurar también brindar respuesta a las quejas formuladas por los consumidores.
2. Ello, sobre todo si se tiene en cuenta que, en muchos casos, podría resultar mucho más lesivo para un consumidor el supuesto trato inadecuado recibido de parte del proveedor, que el defecto que pudiera encontrar una vez perfeccionada la relación de consumo con aquél, siendo oportuno precisar que incluso dicho maltrato -relacionado con la atención recibida- podría impedirle al consumidor, o limitarlo, a adquirir el producto o contratar el servicio ofrecido por el proveedor.



JULIO BALTAZAR DURAND CARRIÓN



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

000271
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1416-2017/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 065-2016/CPC-INDECOPI-PIU

El voto en discordia del señor vocal Francisco Pedro Ernesto Mujica Serelle, es el siguiente:

1. De acuerdo a lo establecido en el numeral 1 del artículo IV del Título Preliminar del Código, la autoridad de consumo será competente para resolver el asunto materia de denuncia siempre que se acredite que el denunciante ostente la condición de persona natural o jurídica que adquiere, utiliza o disfruta como destinatario final productos o servicios materiales e inmateriales, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, actuando así en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional; o, de manera excepcional la calidad de microempresario, que evidencie una situación de asimetría informativa respecto de aquellos productos o servicios que no formen parte del giro propio del negocio. Cabe precisar que estas condiciones de procedencia son concurrentes, por lo cual será necesario que ambos requisitos queden acreditados para que la autoridad administrativa pueda declarar procedente una denuncia.
2. Al respecto, de la revisión de la denuncia, los alegatos y pruebas presentadas por la señora Aponte, el vocal que suscribe el presente voto advierte que el titular de la línea telefónica contratada en el presente caso era la empresa Vitrales Vidrieria S.A.C. En atención a lo anterior, considero que la Comisión debió analizar previamente la condición de consumidor final de la denunciante, a fin de determinar si ésta calificaba como consumidora en atención al numeral 1 del artículo IV del Código.
3. No obstante, en el presente caso, se verifica que la Comisión no analizó la calidad de consumidor final de la señora Aponte, análisis necesario a fin de poder evaluar la procedencia de la presente denuncia.
4. Así, el artículo 10° de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, contempla entre las causales de nulidad del acto administrativo el defecto o la omisión de alguno de sus requisitos de validez, siendo que entre tales requisitos se encuentra la conformación del acto mediante el procedimiento regular previsto para tal fin. Asimismo, el artículo 3.4° de dicha ley establece como requisito de validez de los actos administrativos, el que estos se encuentren debidamente motivados.
5. Atendiendo a lo expuesto, y considerando que en aplicación de lo prescrito en el numeral 1 del artículo IV del Título Preliminar del Código era necesario verificar si la denunciante ostentaba la calidad de consumidor final en los términos del Código. En ese sentido, el vocal que suscribe el presente voto, considera que corresponde declarar nulidad de la resolución venida en grado

M-SPC-13/1B

15/16



000272
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1416-2017/SPC-INDECOPI
EXPEDIENTE 065-2016/CPC-INDECOPI-PIU

para que previamente, la Comisión efectúe el análisis respectivo y proceda a determinar la procedencia de la denuncia, en función a la información que recabe.



FRANCISCO PEDRO ERNESTO MUJICA SERELLE