



FACULTAD DE DERECHO

**INFORME JURÍDICO DE EXPEDIENTE
ADMINISTRATIVO N° 1601-2018/PS3- INDECOPI**

**PRESENTADO POR
NALDY SHOLANS MOYANO REYES**

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

LIMA – PERÚ

2022



CC BY-NC-ND

Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada

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

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



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRES

FACULTAD DE
DERECHO

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

**Informe Jurídico sobre Expediente N° 1601-2018/PS3-
INDECOPI**

MATERIA : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

ENTIDAD : INDECOPI

BACHILLER : NALDY SHOLANS MOYANO REYES

CÓDIGO 2014112498

LIMA – PERÚ

2022

El presente Informe Jurídico tiene como finalidad analizar el Procedimiento Administrativo que instó el denunciado contra una empresa proveedora el cual se ventiló ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 03. El denunciante presentó su denuncia contra el proveedor citado por la presunta comisión de las infracciones administrativas tipificadas en los Artículos 19° y 24° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Refirió que no se le brindó un servicio idóneo en el Estacionamiento Vehicular del Centro Comercial Mall del Sur, así como tampoco se le dio respuesta oportuna al reclamo que presentó por la pérdida de sus bienes que se encontraban dentro de su vehículo. En el presente informe se analizan conceptos jurídicos relevantes tales como, si es que evaluaron de manera satisfactoria los medios probatorios en relación a la respuesta oportuna del reclamo, si la Hoja de reclamo es la única forma para interponer un reclamo y los alcances de la responsabilidad administrativa del proveedor frente a pérdida de bienes dentro de los vehículos de los consumidores. El Órgano Resolutivo de Procedimiento Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 03, mediante Resolución N° 1529-2018/PS3 de fecha 12 de diciembre de 2018 resolvió: i) archivar en el extremo de la presunta infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, ii) sancionar al proveedor por infracción al artículo 24° del Código de Protección y Defensa del Consumidor con una Amonestación porque no cumplió con atender oportunamente el reclamo, iii) denegar las medidas correctivas solicitadas por el denunciante, iv) ordenar al proveedor el pago de las costas y costos del procedimiento y v) disponer la inscripción del proveedor en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI. La Comisión de Protección al Consumidor N° 02 resolvió Revocar la venida en grado; y, reformándola en el extremo que el denunciado. sí cumplió con atender el reclamo presentado por el denunciante, dentro del plazo legal estipulado.

Índice

I.	RELACIÓN DE LOS PRINCIPALES HECHOS EXPUESTOS POR LAS PARTES INTERVINIENTES EN EL PROCEDIMIENTO	5
1.1	SÍNTESIS DE LA DENUNCIA.....	5
1.1.1	Hechos expuestos en la denuncia	5
1.1.2	Medios Probatorios	6
1.1.3	Fundamentos jurídicos	7
1.2	SÍNTESIS DE LOS DESCARGOS.....	7
1.2.1	Medios Probatorios	9
1.3	RESOLUCIÓN FINAL DE PRIMERA INSTANCIA	9
1.4	RECURSO DE APELACIÓN.....	10
1.5	RESOLUCIÓN FINAL DE SEGUNDA INSTANCIA.....	10
II.	IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE.....	11
2.1	¿La Autoridad Administrativa al momento de resolver consideró que el Proveedor otorgó una respuesta oportuna al consumidor? ...	11
2.1.1	Identificación	11
2.1.2	Análisis.....	11
2.2	¿El consumidor puede interponer sus reclamos ante el proveedor solo en el libro de reclamaciones?	12
2.2.1	Identificación	12
2.2.2	Análisis.....	12
III.	POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS Y LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS.....	12
3.1	RESPECTO A LAS RESOLUCIONES EMITIDAS.....	12
3.1.1	Sobre la resolución final del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos N° 1529-2018/PS3-INDECOPI del 12 de diciembre de 2018	12
3.1.2	Sobre la Resolución Final de la Comisión de Protección al Consumidor N° 526-2019/CC2 del 13 de marzo de 2019	16
3.2	RESPECTO LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS	17
3.2.1	¿La Autoridad Administrativa al momento de resolver consideró que el Proveedor otorgó una respuesta oportuna al consumidor? ...	17

3.2.2	¿El consumidor puede interponer sus reclamos ante el proveedor solo en el libro de reclamaciones?	20
IV.	CONCLUSIONES.....	23
V.	BIBLIOGRAFÍA.....	24
VI.	ANEXOS	26

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

1.1 SÍNTESIS DE LA DENUNCIA

El 10 de octubre de 2018, el señor [REDACTED] (en adelante “el denunciante”) denunció a la empresa [REDACTED] (en adelante “la denunciada”) ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3 (en adelante, el ORPS).

1.1.1 Hechos expuestos en la denuncia:

- El día 29 de julio de 2018, el denunciante conjuntamente con su familia acudió a las instalaciones de la denunciada para fines de entretenimiento ingresando a apreciar una película en Cineplanet. Al retornar, luego de la jornada de esparcimiento, al vehículo del denunciante, este se percató que no se encontraban diversos objetos de valor como: mochila, laptop, mando y juego de PlayStation 4, entre otros, los cuales ascenderían a un valor aproximado de S/5,120.00 (cinco mil ciento veinte con 0/100 soles).
- A consecuencia de ello el denunciante manifestó lo sucedido a los encargados de la denunciada y dentro del mismo día se apersonó a la Comisaría de San Juan de Miraflores a realizar la denuncia policial respectiva, debido a que la denunciada así se lo indicó.
- A partir del 02 de agosto del 2018, el denunciante remitió sendos correos electrónicos a la denunciada por los hechos materia de reclamo, frente a los cuales la denunciada emitió respuestas escuetas, manifestando que el denunciante debía realizar su reclamo a través del Libro de Reclamaciones.
- En atención a ello, con fecha 11 de agosto de 2018, el denunciante se apersonó a las instalaciones de la denunciada con el propósito de

dejar sentado el reclamo en el Libro de Reclamaciones, lo cual quedó como constancia en la Hoja de Reclamación N° 001047 manifestando los hechos sucedidos y pidiendo la devolución del valor estimado de los objetos hurtados.

- Al no recibir solución alguna, el denunciante decidió interponer denuncia administrativa contra la denunciada, con fecha 11 de octubre de 2018. El ORPS admitió a trámite la denuncia y le notificó a la denunciada la imputación de la presunta comisión de los siguientes cargos: i) Que, la denunciada no habría implementado las medidas de seguridad idóneas en el establecimiento comercial Mall del Sur, toda vez que el 29 de julio de 2018 sustrajeron una mochila, laptop, entre otros, que se encontraban dentro del vehículo del denunciante y pese a los reiterados reclamos formulados se habría negado a responsabilizarse por tal hecho; ii) Que, la denunciada no habría atendido oportunamente el reclamo N° 001047 registrado por el denunciante en el libro de reclamaciones.
- Asimismo, el denunciante solicitó como medidas correctivas: i) la imposición de una sanción administrativa al proveedor, ii) la revisión de todos los reclamos formulados en el libro de reclamaciones y iii) pago de una indemnización por la cantidad de 02 UIT por los daños y perjuicios causados por su negligencia en la atención del reclamo.

1.1.2 Medios Probatorios:

- Hoja de Reclamación N° 001047;
- Correo electrónico en el que el denunciado envía la carta de respuesta a la hoja de reclamación;
- Carta de respuesta del denunciado a la hoja de reclamación y
- Correos electrónicos sin respuesta por el denunciado.

1.1.3 Fundamentos jurídicos:

La denuncia se sustenta en los siguientes artículos:

Art. 19° de la Ley 29571- Código de Protección y Defensa al Consumidor (obligaciones de los proveedores), y Art. 24° de la citada ley (servicio de atención a reclamo).

1.2 SÍNTESIS DE LOS DESCARGOS

Con fecha 07 de noviembre de 2018, [REDACTED] S.A.C. se apersonó al procedimiento y procedió a efectuar sus descargos, negando haber incurrido en alguna de las infracciones contempladas en el Código de Protección y Defensa del Consumidor que le han sido imputadas, alegando que:

- El boleto de compra Cineplanet del 29 de julio de 2018, no acredita que dentro del vehículo del denunciante se hayan encontrado los bienes que este manifiesta le fueron presuntamente hurtados. Asimismo, no existe medio probatorio que pruebe lo ya mencionado.
- Precizando que, sí cumplió con brindar un servicio de estacionamiento vehicular idóneo, puesto que, lo hizo acorde a lo señalado en la Ley N° 29461, Ley que regula el Servicio de Estacionamiento Vehicular, (en adelante se le llamará “Ley de estacionamiento”). Esta norma señala que es obligación del titular del estacionamiento brindar el servicio de vigilancia y seguridad respecto de los vehículos, de sus partes y accesorios (autopartes) durante el tiempo de ocupación del estacionamiento. Asimismo, dicha ley establece que el titular del estacionamiento tiene responsabilidad sobre aquellos bienes ubicados dentro del vehículo, siempre y cuando se hayan cumplido dos circunstancias: 1.- Que se le hubiera informado sobre la existencia de estos y 2.- Que el proveedor haya asumido el deber de vigilar y custodiar los objetos declarados.

- En concordancia con lo establecido en el párrafo precedente, en el caso en concreto, el denunciante no informó sobre la existencia de los bienes u objetos de valor que quedarían en el vehículo al momento de ingresar al Centro Comercial, como tampoco acreditó la existencia de esos presuntos bienes. Asimismo, la denunciada no asumió el deber de vigilancia sobre los supuestos bienes.
- La Hoja de Reclamación N° 001047 correspondiente a su Libro de Reclamaciones y la Denuncia Policial presentadas por el denunciante, no acreditan los hechos controvertidos, siendo manifestaciones de parte que inician las investigaciones correspondientes.
- La ley de estacionamiento señala que el usuario tiene la obligación de cerrar las puertas de su vehículo correctamente y activar sus sistemas de seguridad.
- En el video obtenido por las cámaras de vigilancia del Centro Comercial, se aprecia que el denunciante no adoptó las medidas pertinentes de seguridad de su vehículo, apreciándose que al descender de su auto no se visualiza la activación del sistema de alarma y tampoco se evidencia que se haya cerciorado del correcto bloqueo de las puertas, dado que se advierte que la persona que ingresa al bien a sustraer la mochila no realizó ningún tipo de manipulación sospechosa o forcejeo sobre las manijas o chapas de la puerta.
- Respecto a la falta de respuesta oportuna a la Hoja de Reclamación N° 001047 se debe manifestar que no es cierto lo alegado por el denunciante, dado a que en la Hoja de reclamación N° 001047 podemos apreciar que dentro de las acciones adoptadas por el proveedor queda detallado: “Se Brindó la atención al cliente quien manifiesta que ya estaba en comunicación el sr [REDACTED] el cual es abogado del Centro Comercial.”

1.2.1 Medios Probatorios:

- Copia del Documento Nacional de Identidad del apoderado;
- Copia de la Vigencia de Poder;
- Copia de la Ficha RUC;
- Copia Legible de los Términos y Condiciones aplicables al uso del estacionamiento de nuestro Centro Comercial;
- Copia Legible y completa de todas las comunicaciones mantenidas con el denunciante y
- Copia de la filmación obtenida por las cámaras de video vigilancia en donde se aprecia el vehículo del denunciante.

1.3 RESOLUCIÓN FINAL DE PRIMERA INSTANCIA

Mediante Resolución N° 1529-2018/PS3 de fecha 12 de diciembre de 2018 el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3 resolvió lo siguiente:

- Archivar el presente procedimiento administrativo sancionador iniciado contra la denunciada por presunta infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, debido a que [REDACTED] si brindó un servicio idóneo conforme a Ley de Estacionamiento Vehicular.
- Sancionar a la denunciada con una Amonestación por haber incurrido en infracción a lo establecido en el artículo 24° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber quedado acreditado que, durante el procedimiento no cumplió con atender oportunamente el reclamo presentado por el Sr. [REDACTED] (el cual se debió responder hasta el 10 de setiembre), ya que, si bien [REDACTED] al efectuar sus descargos señaló que, la respuesta al reclamo en cuestión fue efectuada en la misma hoja de reclamación, la cual no brinda respuesta a lo reclamado por el proveedor toda vez que, solo se menciona que se pidió disculpas, que se derivó al área correspondiente, y que el consumidor se encontraba en conversaciones con el abogado del Centro Comercial, lo cual no constituye un respuesta contundente.

- Denegar las medidas correctivas solicitadas por el denunciante en el presente procedimiento.
- Ordenar a la denunciada el pago de las costas y costos del procedimiento.
- Dispuso que se inscriba a la denunciada en el Registro de Infracciones y Sanciones de INDECOPI.

1.4 RECURSO DE APELACIÓN

El 17 de enero de 2019, la denunciada interpuso recurso de apelación señalando lo siguiente:

- Conforme se aprecia de los correos electrónicos que ofrece como prueba el denunciante al presente procedimiento, una vez ingresado el reclamo en el libro de reclamaciones fue atendido inmediatamente por el Dr. [REDACTED] y se le dio respuesta, primero de forma verbal y finalmente de manera escrita. Es por ello por lo que, en la Hoja de Reclamación N° 001047 se colocó que se brindó la atención al denunciante quien manifiesta que ya estaba en comunicación con el Dr. [REDACTED], el cual patrocina a la denunciada.
- Asimismo, sostiene que la legislación nacional solo obliga a los proveedores a atender los reclamos interpuestos por los consumidores, mas no les exige que estas respuestas deban ser contundentes o no.

1.5 RESOLUCIÓN FINAL DE SEGUNDA INSTANCIA

Mediante Resolución 526-2019/CC2 de fecha 13 de marzo de 2019, la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 emite un pronunciamiento sobre los hechos controvertidos respecto a la hoja de reclamo, resolviendo de la siguiente manera:

- Revocar la Resolución venida en grado del 12 de diciembre de 2018 emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3, que declaró responsable administrativamente a la denunciada por infringir lo establecido por el artículo 24 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, reformándola, decidió

archivar dicho extremo de la denuncia, toda vez que el proveedor denunciado cumplió con atender el reclamo presentado por el denunciante el 11 de agosto de 2018, dentro del plazo legal estipulado.

- Dejar sin efecto la Resolución Final N° 1529-2018/PS3 del 12 de diciembre de 2018 emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3, en el extremo que impuso una sanción contra la denunciada, la condenó al pago de costas y costos del procedimiento y dispuso su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI.

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

Luego de realizar el análisis de los hechos y argumentos esgrimidos por ambas partes, teniendo en cuenta los acaecimientos más relevantes señalados en el capítulo antecesor se desprenden los siguientes problemas jurídicos:

2.1 ¿La Autoridad Administrativa al momento de resolver consideró que el Proveedor otorgó una respuesta oportuna al consumidor?

2.1.1 Identificación

La respuesta del proveedor frente al reclamo presentado por el Consumidor fue o no de forma oportuna y sin dilaciones.

2.1.2 Análisis

La Autoridad administrativa, en este caso la Comisión de Protección al Consumidor N° 02, al momento de resolver debió realizar una evaluación profunda de los descargos planteados por el proveedor a fin de determinar si este último brindó una respuesta oportuna, dentro del plazo establecido por el reglamento del Libro de Reclamaciones.

2.2 ¿El consumidor puede interponer sus reclamos ante el proveedor solo en el libro de reclamaciones?

2.2.1 Identificación

El libro de reclamaciones es el único medio pertinente y eficaz, para que los consumidores puedan realizar sus reclamos frente al proveedor.

2.2.2 Análisis

Considero que, se le debe brindar al consumidor las vías idóneas para que realice su reclamo de forma sencilla y fácil, por lo que, el uso de otras vías alternas (correos electrónicos, cartas simples, entre otros) para la interposición del mismo frente al proveedor, son la mejor manera de tener una relación directa con el mismo, y con ello llevar a cabo soluciones efectivas.

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

3.1 RESPECTO A LAS RESOLUCIONES EMITIDAS

3.1.1 Sobre la resolución final del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos N° 1529-2018/PS3-INDECOPI del 12 de diciembre de 2018.

Respecto a dicha resolución, me encuentro conforme con lo resuelto por el ORPS, en el extremo que declaró el archivo de la denuncia del señor [REDACTED], por presunta infracción del artículo N° 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, referido a que la proveedora denunciada no habría implementado las medidas de seguridad idóneas en el estacionamiento del Centro Comercial Mall del Sur, toda vez que el 29 de julio de 2018 sustrajeron una mochila, laptop, entre otros

objetos de valor que se encontraban dentro del vehículo del denunciante y, pese a los reiterados reclamos formulados se habría negado a responsabilizarse por tal hecho, lo cual constituye una presunta infracción.

Siendo que, la denunciada cumplió de manera fehaciente la acreditación de las medidas de seguridad que legalmente le correspondía. En sintonía con ello, el denunciante tenía el deber de velar por la seguridad de sus bienes personales, ya que se encontraba obligado por la normativa a:

- Informar al proveedor de los bienes de valor que se encuentran en su vehículo al momento de ingresar el mismo en las instalaciones de la denunciada.
- El consumidor se encuentra obligado no solo por un ámbito de seguridad personal, sino también desde la perspectiva normativa, siendo que de acuerdo con el Art. 06 inciso 02 de la ley N° 29461 (ley que regula el servicio de estacionamiento vehicular) : “[...] en el caso de bienes ubicados en el interior del vehículo, el titular del establecimiento es responsable si se le hubiera informado de los mismos y hubiera asumido los deberes de vigilancia y custodia, sin perjuicio de la existencia de culpa o dolo inexcusable.”
- Aterrizando al caso en concreto se logra percibir a través del análisis de las cámaras de video vigilancia del centro comercial, que el denunciante no adoptó las medidas de seguridad correspondientes ya que no se apersonó a establecer los bienes de valor inmersos en su vehículo, como tampoco pudo acreditar ello mediante alguna prueba ya sea de audio o video que corrobore que cumplió con su deber legal.
- Cerrar las puertas y ventanas del vehículo y adoptar las medidas de seguridad pertinentes como activar las alarmas (los sistemas de seguridad del vehículo).

- Se sobreentiende que una persona al estacionar un vehículo procedería en adoptar las medidas de seguridad adecuadas para un buen resguardo de sus bienes, independientemente que una norma así lo hubiera establecido.
- Lo precisado en el párrafo anterior se refuerza con la alta tasa de criminalidad que se extiende en nuestro país, y la sola confianza del consumidor depositada en el proveedor no es suficiente protección para dejar un vehículo estacionado sin implementar debidamente las medidas de protección mínimas, es por ello que la normativa citada en el párrafo anterior regula, en su Art. 05° literal e), esta obligación de manera expresa consignando que el consumidor está obligado a : “[...] cerrar las puertas de su ventana y vehículo correctamente, procediendo a activar los sistemas de seguridad del vehículo, de ser el caso.”
- De acuerdo con las grabaciones de seguridad del local de la denunciada, se puede percibir que la violación a la seguridad del vehículo no se ejecutó de una manera violenta, o cuando menos de una forma que captara la atención del personal de vigilancia para efectos de emprender las acciones de prevención y así frustrar el hurto.

A su vez, me encuentro también de acuerdo con lo resuelto por el ORPS, en el extremo que declaró la sanción administrativa en contra de la denunciada, por presunta infracción del artículo 24 del código de Protección y Defensa del Consumidor al no haber atendido oportunamente el reclamo N° 001047 registrado por el denunciante en el libro de reclamaciones el 11 de agosto de 2018, lo cual constituye una presunta infracción del deber de atención de reclamos.

Toda vez que, la denunciada a pesar de establecer en sus descargos, que sí habría brindado respuesta al reclamo, ello se contradice con lo establecido por el ORPS teniendo en consideración que, de acuerdo con la posición establecida por este órgano, no se ha brindado respuesta al reclamo de acuerdo con la normativa pertinente y los puntos siguientes:

- De acuerdo con la ley N° 29571 (Código del Protección y defensa del consumidor) estipula en su artículo N° 24: “[...] 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.”; este artículo se condice con lo preceptuado en el reglamento del libro de reclamaciones, el cual tocaré más adelante.
- En el caso en concreto, se puede determinar que el denunciante se apersonó a las instalaciones de la denunciada para realizar el llenado de la hoja de reclamaciones con fecha 11 de agosto de 2018, por lo tanto, el denunciado estaba obligado a brindar una respuesta hasta el 10 de setiembre de 2018.
- El argumento central del proveedor al brindar sus descargos frente a la denuncia fue que habría respondido la hoja de reclamaciones dentro de la parte denominada “acciones adoptadas por el proveedor”, el cual a criterio del órgano y de la suscrita no fue el adecuado. Siendo que lo manifestado por el mismo dentro de la hoja de reclamaciones no se trataba de una respuesta idónea al consumidor, sino por el contrario, solo procedió a informar respecto al procedimiento interno que se deriva del reclamo interpuesto.
- Por otro lado, de acuerdo con el punto 37 de la resolución final emitida por el órgano de primer grado, los reclamos deben ser respondidos dentro del plazo de 30 días calendarios, para que el mismo sea absuelto, y el consumidor sepa qué acción adoptar en base a la respuesta brindada. Siendo que el solo manifiesto de precisar qué área se encarga de brindar respuesta al reclamo es insuficiente.

- El artículo 06° del Reglamento de libro de reclamaciones aprobado por Decreto Supremo N° 011-2011-PCM estipula: “El proveedor tiene la obligación de atender el reclamo y darle respuesta en un plazo no mayor a 30 días calendario.” Como obra en los medios de prueba de la denuncia, la respuesta se brindó extemporáneamente.

Por lo tanto, en base a los argumentos anteriormente esbozados, el pronunciamiento emitido por el ORPS, considero que, es conforme a derecho porque la respuesta al reclamo no fue contundente y por lo tanto no hubo respuesta oportuna al mismo.

3.1.2 Sobre la Resolución Final de la Comisión de Protección al Consumidor N° 526-2019/CC2 del 13 de marzo de 2019

Respecto a esta resolución, no estoy conforme con lo resuelto por la Comisión, ya que dicho órgano resolutor procedió a revocar la resolución de primer grado en el extremo que sancionó a la denunciada, al no haberse acreditado que la misma no haya respondido el reclamo del denunciante dentro del plazo establecido por ley.

Esto debido a que en nuestra legislación (ni el código de Protección y Defensa del Consumidor, ni en el Reglamento del Libro de Reclamaciones) no exige taxativamente al proveedor brindar una respuesta concluyente al consumidor con relación al reclamo interpuesto por este.

De acuerdo con el punto 11 de la resolución emitida en el presente procedimiento, el Colegiado establece que, con respecto a la hoja de reclamación del libro materia de denuncia, la denunciada cumplió con brindar una respuesta al reclamo presentado por el denunciante, en donde estableció que el consumidor se mantenía en contacto con el doctor [REDACTED] [REDACTED] (abogado del centro comercial) y que se derivaba al área correspondiente.

Lo manifestado en el párrafo anterior es falaz, siendo que la denunciada de forma astuta argumentó en su apelación que brindó una respuesta dentro de la misma hoja de reclamación. A criterio personal, esa respuesta no es acorde con el reclamo formulado por el denunciante, ya que la misma elude la disconformidad.

Si bien es cierto nuestra legislación no regula de forma literal que la respuesta a un reclamo formulado por un consumidor debe ser contundente, ello no enerva el hecho que el proveedor satisfaga al reclamante brindándole una respuesta positiva o negativa a la solicitud formulada.

Por lo tanto, en base a los fundamentos anteriormente expuestos, desde mi modesto entender, considero que la Comisión debió confirmar la resolución emitida por el ORPS en el extremo de la sanción a la denunciada por la presunta infracción al artículo 24 del Código de Protección y Defensa del consumidor.

3.2 RESPECTO LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS

3.2.1 ¿La Autoridad Administrativa al momento de resolver consideró que el Proveedor otorgó una respuesta oportuna al consumidor?

Con relación al primer problema planteado, debemos de considerar lo descrito por De Paula (2013) con relación a la Prueba: “La fundamentalidad material de la prueba está intrínsecamente ligada a la verdad y a la importancia de ella para cualquier relación jurídica” (p. 288)

Por lo que la regla de la carga de la prueba es de imperativo cumplimiento para resolver adecuadamente un procedimiento administrativo sancionador como el presente caso, vale decir, acreditar la existencia de la infracción administrativa imputada.

Tomando en cuenta la naturaleza del procedimiento, en principio, el onus probandi se distribuye de la siguiente manera:

1. El denunciante debe de acreditar el defecto en el servicio brindado
2. Cuando esta falencia hubiera sido probada le corresponde al proveedor comprobar que el servicio otorgado sí fue idóneo y de existir algún defecto este no le es imputable.

Ello fluye de lo estipulado en el artículo 173 inciso 2 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General a saber: “Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones”.

En consonancia con el correo electrónico remitido al denunciante por la denunciada con fecha 20 de setiembre de 2018 y con todo el caudal probatorio obrante en el expediente se puede colegir indubitadamente que el reclamo materia de denuncia no fue respondido de manera oportuna.

Abundando, de acuerdo con lo establecido en la RAE se entiende por el vocablo respuesta lo siguiente: “Satisfacción a una pregunta, duda o dificultad.”

De la sola lectura de lo establecido como respuesta por parte del proveedor, se aprecia con meridiana claridad que no satisface el reclamo ni con afirmación ni negación. En razón a ello si bien es cierto que en el presente informe ya se estableció que nuestra normativa no exige una respuesta contundente, ello no enerva el hecho de que ni siquiera se pueda cumplir con su acepción etimológica.

Abonando a esta tesis, la doctrina autorizada se alinea a lo preceptuado, tal y como lo refiere Damián Medina (2019): “[...] No existe la posibilidad de que el proveedor se exonere de su responsabilidad de comunicar la

respuesta del reclamo interpuesto, pues la finalidad de la norma es que el consumidor tenga acceso pleno a la información que se derive como consecuencia de su reclamo y conozca la solución que el proveedor le ha brindado al respecto. (...)” (p.140).

Asimismo, INDECOPI también ha esbozado la idea precedentemente referida en diversas resoluciones, como en la RESOLUCIÓN FINAL N° 0374-2017/PS3 de fecha 17 de abril de 2017:

“[...] Es importante manifestar que cuando un consumidor consigna su reclamo en la Hoja de Reclamaciones respectiva, el proveedor tiene la obligación de aportar los medios probatorios que determinen que cumplió con brindarle una respuesta oportuna (dentro de los 30 días calendario que señala la norma) y eficaz al consumidor, respecto del reclamo formulado. 24. Sin embargo, de la lectura de la respuesta brindada por la Empresa de Bienes y Servicios este OPS considera que, pese a que la denunciada consignó en la Hoja de Reclamaciones que solicitaría el estado de cuenta al banco; ello, no constituye una respuesta expresa al reclamo presentado por el señor Urbano, debido a que no respondió a la exigencia del interesado [...].”

Por otra parte, tenemos la resolución N° 0026-2013/SPC-INDECOPI que refiere lo que debemos entender por el libro de reclamaciones:

“De acuerdo al numeral 3.1 del artículo 3° del Reglamento, se entiende por libro de reclamaciones, el documento de naturaleza física o virtual provisto por los proveedores en el cual los consumidores podrán registrar quejas o reclamos sobre los productos o servicios ofrecidos en un determinado establecimiento comercial abierto al público.”

En sintonía con ello, se entiende como el libro de Reclamaciones, según Rivera de la Rosa (2020) a un:

“[...] instrumento que da la posibilidad, solo a ellos, de solucionar el problema en forma directa y sin intermediarios, ¿correcto? El proveedor tiene, ante una reclamación, la oportunidad de mejorar sus servicios, y además, tiene la oportunidad de fidelizar a su cliente y de evitar, quizá, el inicio de un procedimiento administrativo [...] un procedimiento administrativo en el que se podrían generar costos que nadie desea asumir.” (p. 13)

Respecto a la atención del Libro de Reclamaciones INDECOPI también nos señala en la resolución final N° 243-2020/CC2 lo siguiente:

“Así todo consumidor que presenta un reclamo espera que el mismo sea contestado en dicho plazo, a fin de tener conocimiento oportuno sobre la respuesta que brinde el proveedor, en la medida que de ello no solo dependen las decisiones y acciones que vaya a adoptar, sino que permite además eliminar una situación de incertidumbre sobre el asunto materia de reclamación (fundamento jurídico 18).”

Por lo que, de toda las referencias tanto normativas como doctrinaria y jurisprudencial se infiere, concluyentemente, en el caso en concreto que el proveedor no respondió de forma oportuna al reclamo, vale decir, lo hizo extemporáneamente y además el tenor de su contestación no se ajusta a lo que se le exige a los proveedores cuando deban responder un reclamo, es decir, una réplica directa sobre los hechos materia de la disconformidad expresada, otorgando una solución o explicando las razones legales para su no concesión. Sumado a esto, INDECOPI realizó una incorrecta evaluación, al pronunciarse que no hubo infracción administrativa, lo cual, desde mi modesto entender, es incorrecto.

3.2.2 ¿El consumidor puede interponer sus reclamos ante el proveedor solo en el libro de reclamaciones?

De la revisión de los correos electrónicos existentes entre el denunciante y la denunciada se puede inferir que el proveedor estaría conminando a que

el reclamo solo se realice mediante el Libro de reclamaciones dando entender que la disconformidad planteada no podría ser atendida por correo electrónico. Sin embargo, desde mi perspectiva, considero que los reclamos se pueden encauzar a través de otras vías alternas al Libro de reclamaciones en las que, de igual forma, se pueda dejar constancia fehaciente de la disconformidad planteada por el consumidor ya sea mediante correos electrónicos, cartas simples, entre otros.

Esto arraigado a lo dispuesto por INDECOPI en la resolución final N° 0156-2021/CC2, en la que se establece lo siguiente:

“En ese sentido, ha quedado acreditado que el señor Echaíz presentó a la Constructora los reclamos contenidos en las cartas del 20 de febrero y 1 de abril de 2019; sin embargo, no obra medio probatorio en que se evidencie que esta las hubiese atendido.” (Fundamento jurídico 28).

Es menester recordar que la parte más débil en este tipo de relaciones es el consumidor, por lo que considero que, se le debe facilitar vías alternas (correos electrónicos, cartas simples, etc) para la interposición de su reclamo ante el proveedor, ya que el mismo la mayoría de las veces no tiene conocimiento que puede realizar su reclamo ante el INDECOPI de forma directa.

Sobre el particular, podemos recurrir a lo contemplado en la Constitución Política que regula lo siguiente:

“Artículo 65.- El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo, vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población.”.

Siendo así, conforme lo precisa Donayre (2015):

“[...] respecto del artículo 65° de la Constitución Política tenemos que el Estado defiende el interés de los consumidores. Respecto esta

estipulación nos señala el autor que la misma no solo debe entenderse como la obligación a proteger los intereses económicos de los consumidores por parte del Estado sino también en los diferentes ámbitos o espacios donde la tutela se torna necesaria” (p.82)

Bajo una interpretación finalista, encontramos lo preceptuado en el Art. 01 del Decreto Supremo N° 058-2017-PCM que modifica el Reglamento de Libro de Reclamaciones, cuya parte pertinente refiere: “Artículo 6-A.- Acciones adoptadas por el proveedor: 6-A.1. Si ante el registro de un reclamo, el proveedor ofrece una solución que satisface el pedido del consumidor [...]” De la sola revisión de esta primera parte se puede colegir que la normativa vigente que rige al Libro de Reclamaciones precisa: “frente al registro de un reclamo”, NO indica que este deba hacerse solo en el Libro de Reclamaciones, por lo tanto, a mi modesto entender, el reclamo ante el proveedor puede efectuarse en canales diferentes al Libro de reclamaciones, en los que pueda consignarse, indubitablemente, todos los datos requeridos en la Hoja del libro de reclamaciones. Abundando, el Art.6-A.2 de la misma normativa preceptúa: “Para dejar constancia de la solución ofrecida por el proveedor y la aceptación del consumidor, se considera lo siguiente: “[...] El proveedor puede remitir su ofrecimiento vía correo electrónico o emplear cualquier otro medio que permita dejar constancia documental de su propuesta [...] La respuesta del consumidor puede ser enviada por correo electrónico o cualquier otro medio que permita dejar constancia documental de su aceptación [...]”

De los articulados evocados se determina que, así como el consumidor puede remitir una respuesta a una propuesta de solución con relación al reclamo interpuesto vía electrónica u otro medio que deje constancia de su acreditación documental, pues considero que también podría efectuar su reclamo bajo estas vías diferentes al Libro de Reclamaciones. Esta interpretación además descansa en el principio pro consumidor, contemplado en el Art. V del Título Preliminar de la Ley 2957- Código de Protección y Defensa del Consumidor: “En cualquier campo de su actuación, el Estado ejerce una acción tuitiva a favor de los consumidores.

En proyección de este principio en caso de duda insalvable en el sentido de las normas [...] debe interpretarse en el sentido más favorable al consumidor.”

Por los fundamentos anteriormente expuestos, reitero mi postura en el sentido que los reclamos se pueden encauzar a través de otras vías alternas al Libro de reclamaciones en las que, de igual forma, se pueda dejar constancia fehaciente de la disconformidad planteada por el consumidor ya sea mediante correos electrónicos, cartas simples, entre otros. Aterrizando en el caso en concreto, desde mi punto de vista, considero que el proveedor, debió tener en cuenta el reclamo desde que el consumidor lo plasmó mediante correo electrónico de fecha 02 de agosto de 2018.

IV. CONCLUSIONES

- Sobre la denuncia referida al tipo infractor relacionado al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, respecto a si no se habrían cumplido con las medidas de seguridad idóneas, toda vez que le habrían sustraído su mochila, entre otros objetos al denunciante, que se encontraban dentro de su vehículo, me encuentro conforme con el pronunciamiento de INDECOPI ya que el proveedor no infringió el deber de idoneidad debido a que actuó de conformidad con lo estipulado en la Ley que regula el Servicio de estacionamiento vehicular – Ley N° 29461.
- En cuanto a la infracción al artículo 24° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, referido a la respuesta oportuna del reclamo, sobre este extremo, considero que, la Comisión de Protección al Consumidor N° 02, debió realizar un análisis exhaustivo, detallado, con relación a si lo consignado por el proveedor en la Hoja de reclamo en el acápite “Acciones adoptadas por el proveedor” se considera como una respuesta al mismo.
- Desde mi perspectiva estimo que, los reclamos ante el proveedor se deberían encauzar no solo a través del libro de reclamaciones, si no también a través de

otras vías alternas al Libro de reclamaciones en las que, de igual forma, se pueda dejar constancia fehaciente de la disconformidad planteada por el consumidor, ya sea mediante correos electrónicos, cartas simples, entre otros, que sean de fácil de acceso para el mismo.

- Finalmente, por los argumentos esgrimidos en el desarrollo y contenido del presente informe jurídico, me encuentro de acuerdo en todos los extremos de la resolución emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos N° 03 y respecto a lo señalado por la Comisión de Protección al Consumidor N° 02, solo en el extremo referido al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

V. BIBLIOGRAFÍA

- Damián Medina (2019). “Protección y defensa del consumidor. Jurisprudencia Especializada”. Lima- Perú, Editorial y librería Jurídica Grijley, pg.140.
- De Paula Ramos (2013). “Derecho Fundamental a la Prueba. En Doctrina Constitucional”. Lima-Perú, Editorial Gaceta Jurídica, página N° 288.
- Donayre Montesinos (2015). “La Protección al Consumidor desde una Perspectiva Constitucional”. Lima-Perú, Fondo Editorial, En Praeceptum N° 3.
- Rivera de la Rosa (2020). “Charla Libro de Reclamaciones”. Lima-Perú, Escuela Nacional de INDECOPI.

RESOLUCIONES

- Resolución Final N° 243-2020/CC2-INDECOPI de fecha 06 de febrero de 2020.
- Resolución N° 0026-2013/SPC-INDECOPI de fecha 08 de enero de 2013.
- Resolución Final N° 0374-2017/PS3 de fecha 17 de abril de 2017.

- Resolución final N° 0156-2021/CC2 de fecha 27 de enero de 2021

NORMATIVA

- Congreso de la República del Perú. (1993). Constitución Política del Perú. Recuperado en: <http://spijlibre.minjus.gob.pe>.
- Congreso de la República del Perú (2009). Ley que regula el servicio de estacionamiento vehicular (LEY N° 29461). Recuperado en: <https://leyes.congreso.gob.pe/documentos/leyes/29461.pdf>.
- Congreso de la República del Perú. (2010). Código de Protección y Defensa del Consumidor (LEY N° 29571). Recuperado en: <https://www.indecopi.gob.pe>.
- Presidencia de Consejo de Ministros. (1996). Facultades, Normas y Organización del INDECOPI (Decreto Legislativo N° 807). Recuperado en: www.indecopi.gob.pe.
- Presidencia de Consejo de ministros. (2008). 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 (Decreto Legislativo N° 1033). Recuperado en: <https://www.indecopi.gob.pe>.
- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. (2017). Decreto Supremo que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General (Decreto Supremo N. °006-2017-JUS). Recuperado en: <http://spijlibre.minjus.gob.pe>.
- Presidencia de Consejo de Ministros (2011). Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor – (Decreto Supremo N° 011-2011-PCM). Recuperado en: https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/662494/Decreto_Supremo_N_011-2011-PCM.pdf.

VI. ANEXOS



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2 SEDE CENTRAL

Expediente N° 1601-2018/PS3

122

RESOLUCIÓN FINAL N° 526-2019/CC2

PROCEDENCIA : ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
DENUNCIANTE : ██████████
DENUNCIADA : ██████████
MATERIAS : PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DEBER DE IDONEIDAD DEBER DE ATENCIÓN DE RECLAMOS
ACTIVIDAD : ACTIVIDADES INMOBILIARIAS REALIZADAS A CAMBIO DE UNA RETRIBUCIÓN O POR CONTRATACIÓN

Lima, 13 de marzo de 2019

ANTECEDENTES

1. El 10 de octubre de 2018, el señor ██████████ denunció a ██████████ ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3 (en adelante, el OPS), por presuntas infracciones a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor² (en adelante, el Código).

2. Por Resolución N° 1 del 17 de octubre de 2018, el OPS dispuso:

PRIMERO: Iniciar un procedimiento administrativo sancionador contra T ██████████ S.A.C. por presuntas infracciones a lo establecido en:

- (i) El artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor,⁸ en tanto que no habría implementado las medidas de seguridad idóneas en el estacionamiento del Centro Comercial Mall del Sur, toda vez que el 29 de julio de 2018 sustrajeron una mochila -con objetos dentro de esta- que se encontraba dentro del vehículo del señor O ██████████ y, pese a los reiterados reclamos formulados se habría negado a responsabilizarse por tal hecho.
- (ii) El artículo 24° del Código de Protección y Defensa del Consumidor,¹⁰ en tanto que no habría atendido oportunamente el reclamo N° 1047 registrado por el señor ██████████ en el libro de reclamaciones el 11 de agosto del 2018.

3. El 7 de noviembre de 2018, T ██████████ presentó su escrito de descargos respecto de los hechos denunciados.

¹ Con Registro Único de Contribuyente N° 20507884823.

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPÍ

4. Mediante Resolución Final N° 1529-2018/PS3 del 12 de diciembre de 2018, el OPS resolvió:
- (i) Archivar el procedimiento administrativo sancionador iniciado contra [REDACTED] por presunta infracción a lo establecido por el artículo 19 del Código, en el extremo referido al supuesto hurto de una mochila con artefactos electrónicos dejada en el interior del vehículo del denunciante, en tanto: (a) el señor [REDACTED] no cumplió con informar a la denunciada respecto del contenido de su mochila, con la finalidad que esta última asuma el deber de custodia; y, (b) atendiendo a que el señor [REDACTED] no activó la alarma de su vehículo;
 - (ii) sancionar a [REDACTED] con una Amonestación por no atender el reclamo presentado por el denunciante el 11 de agosto de 2018 (Reclamo N° 1047);
 - (iii) denegar las medidas correctivas solicitadas por el denunciante;
 - (iv) condenar a [REDACTED] al pago de las costas y costos del procedimiento, disponiendo que en un plazo máximo de quince (15) días hábiles de notificada con la resolución, cumpla con pagar al denunciante el importe de S/ 36,00 por concepto de costas, sin perjuicio del derecho de éste de presentar su solicitud de liquidación de costos; y,
 - (v) disponer la inscripción de [REDACTED] en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.
5. El 17 de enero de 2019³, [REDACTED] interpuso recurso de apelación, indicando que del rubro "Detalle" de la Hoja de Reclamación N° 1047 se puede verificar el mismo día en el que éste fue interpuesto su empresa cumplió con atender el reclamo formulado por el denunciante.

MATERIA DE PRONUNCIAMIENTO

6. En la presente resolución será materia de pronunciamiento el extremo apelado por [REDACTED], referido a la falta de atención del reclamo presentado por el denunciante el 11 de agosto de 2018.
7. En ese sentido, el otro extremo analizado por el órgano de primera instancia, en tanto no fue recurrido por las partes, no será materia de análisis en la presente resolución; por lo que, ha quedado consentido.

ANÁLISIS

Sobre el deber de atención de reclamos

8. El artículo 24 del Código establece que los reclamos presentados por los consumidores en el libro de reclamaciones de los proveedores deben ser atendidos en un plazo no mayor de treinta (30) días calendario, y en caso el proveedor no

³ Subsanado mediante escrito presentado el 22 de enero de 2019.



923

pueda dar respuesta al reclamo, por su naturaleza, en el plazo establecido, deberá comunicarlo al consumidor antes del vencimiento del mismo, a fin de no perjudicar los derechos de estos a la atención de sus reclamos⁴.

- 9. De la Hoja de Reclamación N° 1047 se verifica que el denunciante interpuso un reclamo en el Libro de Reclamaciones de la denunciada el 11 de agosto de 2018, consignando en dicho documento su domicilio y correo electrónico⁵:

RECLAMO	X	Disconformidad relacionada a los productos expendidos o servicios brindados
QUEJA		Disconformidad NO RELACIONADA a los productos o servicios. Malestar o descontento respecto con la atención al público
DETALLE		<p>Por indicaciones del Dr. [redacted] vía correo electrónico desde el 02/08/2018 y sucesivas a la fecha me indicó que la única manera de reclamar el reembolso e indemnización del hurto de fecha 29/07/2018 a horas 12.45 pm aprox en sus instalaciones del mall del Sur, por lo que procedo a reclamar y solicitar lo mismo que le indiqué al Dr. [redacted] vía mail, solicitar el reembolso ascendente a S/. 5,120 (cinco mil ciento veinte y 00/100) cuyo detalle específico en el formato. A este importe hay que adicionar la indemnización respectiva considerando las personas que me acompañaban y que (palabra ilegible) en hoja adjunta, sin imaginarme las graves consecuencias de encontramos con estos delincuentes al momento delictivo en sus instalaciones y los traumas por el grave hecho, mas la información en la laptop. Todo lo arriba mencionado está debidamente evidenciado en sus videos que ya estan en poder de la policia PNP y la denuncia respectiva. Por lo expuesto solicito formalmente a Trastiendas (palabras ilegibles) me realice el reembolso y indemnización arriba detallados." [sic]</p>
		FIRMA DEL CONSUMIDOR
ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR		



"Por indicaciones del Dr. [redacted] vía correo electrónico desde el 02/08/2018 y sucesivas a la fecha me indicó que la única manera de reclamar el reembolso e indemnización del hurto de fecha 29/07/2018 a horas 12.45 pm aprox en sus instalaciones del mall del Sur, por lo que procedo a reclamar y solicitar lo mismo que le indiqué al Dr. [redacted] vía mail, solicitar el reembolso ascendente a S/. 5,120 (cinco mil ciento veinte y 00/100) cuyo detalle específico en el formato. A este importe hay que adicionar la indemnización respectiva considerando las personas que me acompañaban y que (palabra ilegible) en hoja adjunta, sin imaginarme las graves consecuencias de encontramos con estos delincuentes al momento delictivo en sus instalaciones y los traumas por el grave hecho, mas la información en la laptop. Todo lo arriba mencionado está debidamente evidenciado en sus videos que ya estan en poder de la policia PNP y la denuncia respectiva. Por lo expuesto solicito formalmente a Trastiendas (palabras ilegibles) me realice el reembolso y indemnización arriba detallados." [sic]

⁴ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR
Artículo 24.- Servicio de atención de reclamos
 24.1 Sin perjuicio del derecho de los consumidores de iniciar las acciones correspondientes ante las autoridades competentes, los proveedores están obligados a atender los reclamos presentados por sus consumidores y dar respuesta a los mismos en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario. Dicho plazo puede ser extendido por otro igual cuando la naturaleza del reclamo lo justifique, situación que es puesta en conocimiento del consumidor antes de la culminación del plazo inicial.
 24.2 En caso de que el proveedor cuente con una línea de atención de reclamos o con algún medio electrónico u otros similares para dicha finalidad, debe asegurarse que la atención sea oportuna y que no se convierta en un obstáculo al reclamo ante la empresa.
 (...)

⁵ Ver foja 6 del expediente.



- 10. Sobre dicho punto, cabe precisar que en el rubro "Detalle" del mencionado documento, el proveedor denunciado consignó:

ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR	
DETALLE	<i>[Handwritten signature]</i>
<i>Se Brindó la atención al Cliente manifiesta que ya estaba en comunicación con el Dr. [redacted] en el cual es abogado del C.C. no brinda mas información solicito el libro de Reclamos y me manifiesta q. el ab. ya está haciendo su Reclamo. Cabe señalar que el cliente tuvo mala actitud cuando se señala que no tenía Espacio para responder descargos realizados por el C.C. igual se pidió las disculpas del Caso, Se deriva al área correspondiente.</i>	
<small>BASE LEGAL: LEY Nº 23571 CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR RESOLUCIÓN D.S. Nº 011-2011-PCM Y SUS MODIFICATORIAS D.S. Nº 037-2011-PCM L6Y</small>	



"Se brindó la atención al Cliente manifiesta que ya estaba en comunicación con el Dr. [redacted] en el cual es abogado del C.C. no brinda mas información solicito el libro de Reclamos y me manifiesta que estaba procediendo hacer su Reclamo. Cabe señalar que el cliente tuvo mala actitud cuando se señala que no tenía Espacio para responder descargos realizados por el C.C. igual se pidió las disculpas del Caso, Se deriva al área correspondiente." [sic]

- 11. En ese sentido, a criterio de este Colegiado, del documento anteriormente mencionado se puede verificar que la denunciada cumplió con brindar una respuesta al reclamo presentado por el señor [redacted] el mismo día en el que este fue presentado (11 de agosto de 2018), toda vez que la solicitud de reembolso del importe de los productos presuntamente hurtados, así como la indemnización correspondiente, conforme lo indicado por el propio denunciante, ya había sido comunicada al abogado del Centro Comercial, el señor F [redacted], habiéndola derivado al área correspondiente.
- 12. En atención a lo expuesto, corresponde a este Colegiado revocar la Resolución Final Nº 1529-2018/PS3 del 12 de diciembre de 2018 que declaró responsable administrativamente a Trastiendas por infringir lo establecido en el artículo 24 del Código; y, reformándola, archivar dicho extremo de la denuncia.
- 13. Finalmente, en atención a lo expuesto, corresponde dejar sin efecto la resolución emitida por el órgano de primera instancia, en el extremo que impuso una sanción contra T [redacted], la condenó al pago de costas y costos del procedimiento y dispuso su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

Expediente N° 1601-2018/PS3

124

SE RESUELVE:

PRIMERO: Revocar la Resolución Final N° 1529-2018/PS3 del 12 de diciembre de 2018 emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3, que declaró responsable administrativamente a **Tractiendas Integradas S.A.C.** por infringir lo establecido por el artículo 24 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, reformándola, archivar dicho extremo de la denuncia, toda vez que el proveedor denunciado cumplió con atender el reclamo presentado por el denunciante el 11 de agosto de 2018, dentro del plazo legal estipulado.

SEGUNDO: Dejar sin efecto la Resolución Final N° 1529-2018/PS3 del 12 de diciembre de 2018 emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3, en el extremo que impuso una sanción contra **Tractiendas Integradas S.A.C.**, la condenó al pago de costas y costos y dispuso su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

TERCERO: Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y agota la vía administrativa, por lo que solo puede ser cuestionada en vía de proceso contencioso administrativo ante el Poder Judicial⁶.

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

CLAUDIA ANTOINETTE MANSEN ARRIETA
Presidenta

⁶ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 125.- Competencia de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor

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

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