

Boletín N° 5 de la Sala Especializada en Protección al Consumidor



COLEGIADO

Dr. Hernando Montoya Alberti – *Vocal Presidente*
Dr. Camilo Nicanor Carrillo Gómez – *Vocal Vicepresidente*
Dr. Julio Baltazar Durand Carrión – *Vocal*

SECRETARIA TÉCNICA

Mgtr. Liliana Alcira Cerrón Baldeón

EQUIPO DE REDACCIÓN

Abg. María Estela de la Cruz Muñoz
Br. Luisa Sabrina Nole Jiménez
Br. Lena Gimena Espinoza Quiñonez
Abg. Carmen Lucía Budiel Echevarría
Abg. Edmundo Medina Salazar
Abg. David Renzo Tolentino Pardo
Abg. Víctor Alfredo Guadalupe Capa
Abg. Nina Francesca Llancamil Salabarriga
Abg. Jhair Emanuel Rosadio Camahualí
Mgtr. Sandra Vanessa Chumbe Fernández
Abg. Enzo Santiago Flores Wong

ARTÍCULO DE OPINIÓN

Autor: Mgtr. Cesar Augusto Llona Silva

Abogado por la Universidad de Lima y Magíster en Comercio Internacional e Integración Económica por la Universidad de Montevideo. Representó al Perú (2002 – 2009) en la negociación de diversos acuerdos de libre comercio (incluyendo negociaciones en materia de libre competencia), con socios comerciales y grupos de países tales como la ALADI, Canadá, Chile, MERCOSUR, EFTA, Estados Unidos, México, Singapur, Tailandia, Unión Europea, entre otros. Actualmente es profesor a tiempo completo en la Universidad de Lima y preside la Sala Especializada en Defensa de la Competencia del INDECOPI.



El Indecopi y los Compromisos Internacionales

Hace unos días, el diario El País (2024) publicó una nota titulada “Why market economies need watchdogs”, mediante la cual daba cuenta, entre otras cosas, acerca de la importancia de los organismos encargados de defender la competencia, como un requisito indispensable para la existencia misma de toda economía de mercado, señalando que:

"El libre mercado sin regulación no significa libertad, sino tiranía de algunas empresas y reparto inmerecido de rentas. Las normas de competencia establecen salvaguardias para evitar casos extremos de colusión o monopolización... Esta aplicación depende de agencias fuertes... La independencia de las agencias y su estricta concentración en sus objetivos es esencial para la salud de los sistemas de aplicación de la competencia." (Free markets with no regulation do not mean freedom but the tyranny of some companies and an unmerited distribution of rents. Competition rules put safeguards in place to prevent extreme cases of collusion or monopolization... Such enforcement depends on strong agencies... The agencies' independence and strict focus on their objectives is essential for the health of competition enforcement systems.) (párrs. 1-2)

En el Perú, el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - Indecopi se erige como el “watchdog” que ha recibido la importante encomienda de vigilar por que los mercados no se vean afectados por la aparición de prácticas anticompetitivas, que los distorsionen e impacten en la eficiencia económica y en el bienestar general de la economía.

Pero la labor del Indecopi no se agota ni termina allí: el organismo, a través de su administración central, órganos de línea e instancias investigadoras, así como a través de sus órganos resolutivos, cuenta con una serie de atribuciones y competencias igualmente importantes, complementarias a aquella descrita en los párrafos precedentes.

Entre ellas, resulta necesario mencionar el importante rol que el Indecopi cumple como uno de los principales actores en lo que refiere a la defensa del sistema basado en reglas que rige para el comercio internacional, en sus distintos niveles: multilateral, regional y bilateral.

Dicho sistema refleja la vieja aspiración liberal, así como el entendimiento de la comunidad internacional, en torno a la necesidad de que el mismo se realice dentro de un marco transparente, estable y previsible; que

fomente la cooperación y que, por consiguiente, se traduzca en mayores niveles de paz, seguridad y bienestar en el ámbito internacional (Llona, 2023).

Uno de los principales principios que soportan ese sistema basado en reglas, que permea en general a todos los acuerdos internacionales, partiendo de aquellos administrados por la Organización Mundial del Comercio – OMC, está dado por el llamado Principio de No Discriminación, en sus dos principales manifestaciones: el Principio de Trato Nacional, y la Cláusula de la Nación Más Favorecida, que se encuentran dirigidos a velar porque el comercio internacional se realice dentro de un contexto de no discriminación.

Este compromiso de no discriminación se traduce tanto en la necesidad de no discriminar entre socios comerciales (salvo excepciones permitidas como zonas de libre comercio o esquemas unilaterales de preferencias a favor de países en desarrollo), como en la necesidad de asegurar que los impuestos y reglamentaciones nacionales no establezcan un trato discriminatorio a favor de los productos o productores nacionales de bienes o servicios.

En este contexto, es necesario destacar un reciente pronunciamiento de la Sala de Defensa de la Competencia, contenido en la Resolución 034-2023-SDC, referido a una denuncia presentada contra el Ministerio de Salud – Minsa, por la exorbitante prohibición (a juicio de los denunciantes, de la primera instancia y, de manera definitiva, de la sala) de usar adhesivos en advertencias publicitarias en alimentos y bebidas no alcohólicas importadas, cuando en realidad la norma que dicha prohibición buscaba reglamentar, únicamente refiere a la obligación de los alimentos y bebidas no alcohólicas procesados que se comercialicen en el territorio nacional, de incluir en su rotulado advertencias publicitarias, sin establecer ningún tipo de condición o limitación acerca del mecanismo para la inclusión de dichas advertencias.

En dicho caso, la Sala confirmó que la medida denunciada se trataba de una Barrera Comercial No Arancelaria, considerando que la medida impugnada contravendría nuestros compromisos internacionales, particularmente el Acuerdo Sobre Obstáculos al Comercio, o Acuerdo OTC como se le suele llamar, que estipula que los países miembros, como Perú, no deben aplicar reglamentos que creen obstáculos técnicos innecesarios al comercio internacional, así como la importancia de que los reglamentos técnicos se basen en normas internacionales relevantes como una manera de garantizar que las restricciones comerciales se extiendan más allá de lo necesario para alcanzar un objetivo legítimo de política pública.

En específico, la Sala determinó que la exigencia del Minsa de prohibir el uso de adhesivos para cumplir con las exigencias de la ley de alimentación saludable en lo que refiere a advertencias publicitarias en alimentos y bebidas no alcohólicas importadas no cumplía con pasar el triple filtro de análisis que se suele emplear en estos casos, y que deriva de los acuerdos internacionales que se busca proteger: 1) legalidad; 2) Razonabilidad; y, 3) que la entidad que expide la norma evaluó su razonabilidad (incluyendo arbitrariedad y proporcionalidad) de manera previa a su expedición.

En este caso en particular, la Sala encontró que la medida no cumplía con el peldaño de la razonabilidad, vale decir, que no resultaba proporcional al objetivo legítimo de política pública deseada, ni se encontraba en sintonía con la necesidad de buscar siempre alternativas menos restrictivas para el comercio, excluyendo en el camino cualquier tipo de actuación que linde con la arbitrariedad y con un trato que pudiera resultar injustificado o discriminatorio para con nuestros socios comerciales.

Un aspecto particularmente relevante de la resolución bajo análisis, no puede dejar de señalarse, está referido a la reflexión que hace la Sala en torno a que “además, al ejercer su potestad reglamentaria, el Minsa debe tener presente lo dispuesto por el numeral 8 del artículo 118 de la Constitución Política del Perú y el artículo 13 de la Ley 29158, los cuales establecen que el ejercicio de la potestad reglamentaria no debe trasgredir ni desnaturalizar la ley” (Sala Especializada en Defensa de la Competencia, 2023, pp. 84-85), al tiempo que recordó a dicha entidad la necesidad de que cualquier disposición que establezca barreras a la



importación o exportación de bienes deberá estar en consonancia con los acuerdos internacionales de los que el Perú forma parte (Sala Especializada en Defensa de la Competencia, 2023, p. 85).

El caso traído a colación pone de manifiesto el rol del Indecopi como “watchdog” (para seguir con la analogía), del cumplimiento de compromisos de nivel internacional, incluso frente al resto de entidades de la administración pública con competencias de control respecto al comercio internacional, en virtud del sistema de eliminación de barreras comerciales no arancelarias establecido para tales efectos mediante el Decreto Supremo No. 102-2021-PCM, que puede derivar en su inaplicación si se encuentran incompatibles con nuestros compromisos internacionales.

De hecho, el sistema mostró su efectividad si se toma como evidencia el hecho de que, con fecha 30 de junio de 2023, fue expedido el Decreto Supremo No. 017-2023-SA, habilitando el uso de adhesivos para el caso de las advertencias publicitarias.

En otras palabras, el rol vigilante del Indecopi se tradujo en una adecuación normativa que reflejó los compromisos internacionales en lo que refiere a la necesidad de no discriminar y de que nuestras reglamentaciones sean justificadas, racionales y proporcionales.

La importancia de dicho sistema, huelga decir, resulta meridianamente clara si tomamos en cuenta la apuesta que el Perú ha hecho por la inserción competitiva en los mercados internacionales como una herramienta importante para su crecimiento y desarrollo. Recordemos: una vez que el sistema basado en reglas se rompe, la única regla que conoce un sistema internacional anárquico por definición, es la del más fuerte.

Referencias Bibliográficas

- Llona Silva, C. A. & De la Cruz-Díaz, M. (2023). La importancia de un sistema basado en reglas para el comercio internacional. Universidad de Lima, Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas, Carrera de Negocios Internacionales. <https://hdl.handle.net/20.500.12724/18256>.
- Podszun, R., & Gutiérrez, J. D. (2024, febrero 13). *Why market economies need watchdogs*. El País. <https://english.elpais.com/economy-and-business/2024-02-13/why-market-economies-need-watchdogs.html>.
- Sala Especializada en Defensa de la Competencia. (2023). Resolución 034-2023/SDC (pp. 84-85).

RESEÑAS DE RESOLUCIONES EMITIDAS POR LA SPC

(Para lectura de cada resolución presionar el título en negro)

Resolución 0046-2024/SPC-INDECOP

10 de enero de 2024

Asistente: **Lena Gimena Espinoza Quiñonez**

Establecimiento con autorización municipal para funcionar como “peluquería” brindaba servicios como Spa, induciendo a error a los consumidores.

En el procedimiento seguido contra Corporación Silary S.A.C. ante la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal del Indecopi confirmó la Resolución 0172-2023/CC2, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, que declaró fundada la denuncia en contra de dicha empresa, ya que se presentaba en el mercado como un Spa, cuando en realidad según la autorización municipal otorgada se trataba de una “peluquería”, existiendo una diferencia entre ambos tipos de negocio.

En efecto, se determinó que la denunciada brindaba servicios de cuidado de piel y de estética en general, contando con la presencia de cosmiatras y estilistas; lo que difiere de una “peluquería”, cuya definición según la Real Academia Española es del establecimiento donde trabaja el peluquero, el cual es una persona que “tiene por oficio peinar, cortar el pelo o hacer y vender pelucas, rizos, etc”.

Asimismo, la Sala revocó la Resolución 0172-2023/CC2 en los extremos que declaró infundada la denuncia, declarándola fundada por (i) causar quemaduras a la denunciante por el tratamiento de criolipólisis para la reducción de grasa corporal, ii) no realizar un diagnóstico previo a la denunciante, y iii) no brindar información exacta, suficiente ni oportuna respecto al procedimiento de criolipólisis.

Finalmente, la Sala sancionó a dicha empresa con una multa total de 27 UIT por infracciones a la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, dadas las conductas infractoras verificadas.

COMENTARIO: El artículo 3° del Código establece la prohibición de brindar información falsa o que induzca a error al consumidor. A ello se agrega que, tratándose de un proveedor de tratamientos estéticos, esto es, que ofrece, entre otros, la corrección de imperfecciones faciales y corporales, deberá poner sumo cuidado en brindar sus servicios en condiciones seguras y por personal capacitado, pues si bien no tienen como finalidad el mejoramiento de la salud de los consumidores, si pueden afectarla negativamente o empeorarla, en caso no se realicen los tratamientos bajo los estándares de calidad requeridos o utilizando incorrectamente los equipos asignados.

Resolución 3497-2023/SPC-INDECOP

20 de diciembre de 2023

Asistente: **Carmen Lucía Budiel Echevarría**

Legitimidad para obrar pasiva en denuncias por operaciones no reconocidas realizadas mediante el medio de pago “Apple Pay”.

En el procedimiento seguido contra Rash Perú S.A. y iShop S.A.C., la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal del Indecopi revocó la Resolución 0450-20223/CC1, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1, que declaró fundada la denuncia en contra de dichas empresas por la falta de adopción de medidas de seguridad al permitir que se realicen compras sin corroborar los datos del titular del medio de pago.

La Sala declaró improcedente la denuncia por carecer tales denunciadas de legitimidad para obrar pasiva, dado que la verificación de la identidad del tarjetahabiente que deben de realizar los establecimientos comerciales ante la utilización del consumidor de tarjetas de crédito o débito como medio de pago, no aplica para el caso en que los usuarios empleen el servicio "Apple Pay" que es un sistema de pago sin contacto que reemplaza a las tarjetas físicas y el efectivo en tienda, implementado en los dispositivos iOS (de la marca Apple), a través del aplicativo móvil "Apple Wallet".

En ese caso, la verificación de la identidad de los clientes se realiza de manera electrónica, siendo que este proceso no está a cargo del establecimiento comercial en donde se realizan los consumos, sino a cargo de Apple, con aquiescencia de la entidad financiera, siendo este interviniente el encargado de administrar la información vinculada al uso de la tarjeta de crédito del cliente en su aplicativo móvil.

En ese sentido, atendiendo a que los sujetos intervinientes en la autorización de un consumo con tarjeta de crédito por medio del servicio "Apple Pay" son el titular de la tarjeta, la empresa Apple, y la entidad financiera emisora encargada de validar la identidad del cliente y, por ende, su conformidad con las operaciones, únicamente las entidades financieras que autoricen el uso de sus tarjetas de crédito o débito por medio del mencionado servicio adicional cuentan con legitimidad para intervenir en el procedimiento en el que se cuestione la autorización de operaciones por este servicio, por lo que la denuncia contra los establecimientos comerciales devendría en improcedente.

COMENTARIO: Dado que el uso del servicio "Apple Pay" resulta cada vez más común, es importante que los agentes del mercado sepan el criterio de la Sala sobre cuál de los actores intervinientes en la cadena de tal servicio (Apple, entidad financiera, establecimiento comercial), es a quien correspondería denunciar en un caso de operaciones o consumos no reconocidos, siendo que por sus particularidades la validación de la identidad se encuentra a cargo de las entidades financieras y no de las establecimientos comerciales.

Resolución 3218-2023/SPC-INDECOPI

22 de noviembre de 2023

Asistente: Edmundo Manuel Medina Salazar

Sobre la prescripción en denuncias relacionadas con entrega de áreas comunes donde no se pactó un plazo para cumplir con ello.

En el procedimiento seguido contra Agro Industrias Acuario S.A.C., la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal del Indecopi revocó la Resolución 0290-2023/CC2, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 3, en el extremo que declaró improcedente, por prescripción, la denuncia en contra de dicho proveedor; y, en consecuencia, declaró procedente la misma, con relación, entre otros, a que la empresa no había culminado la construcción de las áreas recreativas de uso común.

La Sala sustentó que, a falta de acuerdo sobre la fecha de ejecución y, en caso el proveedor no haya cumplido con ejecutar dichas obras, la infracción es de carácter permanente, en tanto no hay plazo que sirva de referencia para considerar que en una determinada fecha se configuró la infracción de incumplimiento, por lo que el plazo de prescripción de 2 años recogido en el artículo 121° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, se contabiliza a partir de que cesó la infracción.

Distinto es el caso, donde las partes pactaron una fecha o plazo en que el proveedor debía construir y entregar las áreas comunes, pues tal infracción se consumaría cuando la empresa no hubiera cumplido con su obligación llegada dicha fecha o cumplido el plazo, teniendo así un carácter de infracción instantánea.

Comentario: La Sala asume esta postura a fin de no dejar desamparados a los consumidores perjudicados por el excesivo transcurso del tiempo a la espera de que los proveedores cumplan con la ejecución de áreas comunes, de

manera que podrán denunciar mientras se mantenga vigente la situación de incumplimiento sin que se le oponga una supuesta prescripción de la conducta infractora.

Resolución 3229-2023/SPC-INDECOP

22 de noviembre de 2023

Asistente: Lena Gimena Espinoza Quiñonez

Los proveedores que alquilan locales para la realización de eventos deben asegurarse de que en sus instalaciones no existan zonas peligrosas.

En el procedimiento seguido de oficio contra Hotel Restaurante Casablanca S.R.L., la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal del Indecopi confirmó la Resolución 0151-2022/INDECOP-JUN, emitida por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Junín, que halló responsable a tal empresa, por no haber adoptado las medidas de seguridad necesarias para el uso de un ascensor para personas con discapacidad, lo que desencadenó que dos (2) menores de edad -3 y 10 años- fallecieran atrapados en el referido ascensor.

En su recurso de apelación, entre otros, el denunciado señaló que se contrataron sus servicios para la celebración de un evento social -graduación de estudiantes- alquilándose los espacios del “salón de recepciones o auditorio”, así como el alquiler de sillas, equipo de sonido, uso de aire acondicionado, mas no el servicio de ascensores, por lo que carecían de responsabilidad por el fallecimiento de los menores.

Sin embargo, la Sala desestimó su alegato indicando que tal hecho no lo eximía de responsabilidad, pues debía contar con las medidas de seguridad necesarias en sus instalaciones, colocando las señalizaciones correspondientes en caso el ascensor, que se encontraba al alcance de todos, se encontrara en desuso y/o inoperativo, a fin de evitar un riesgo a la vida e integridad de los asistentes al evento. En ese sentido, la empresa fue encontrada responsable por infracción de los artículos 18°, 19° y 25° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

COMENTARIO: Con este pronunciamiento la Sala ha establecido que, el proveedor tiene la obligación de brindar un servicio que no represente un riesgo para los usuarios, lo que implica la adopción de medidas necesarias, como la colocación de señalizaciones o advertencias sobre el uso de alguna instalación defectuosa que se encuentre al alcance de cualquier persona, más aún cuando no hay restricción de paso para niños o niñas, quienes no identifican con claridad los peligros a los que están expuestos.

Resolución 3362-2023/SPC-INDECOP

05 de diciembre de 2023

Asistente: David Renzo Tolentino Pardo

El deber de brindar atención preferente implica que no haya demoras en la espera.

En el procedimiento seguido contra Banco BBVA Perú S.A., la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal del Indecopi revocó la Resolución 3825-2022/CC1, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1 que declaró infundada la denuncia; y, en consecuencia, la declaró fundada al haber infringido el artículo 41° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al probarse que no brindó al denunciante, en su condición de adulto mayor, atención preferencial, cuando acudió a una de sus agencias en la ciudad de Lima.

En el caso en concreto, quedó probado que el denunciante -de 62 años- no recibió atención preferente pues cuando lo direccionaron a ventanillas de atención, ya se estaba atendiendo a otras personas, evidenciándose una demora al encontrarse todas las ventanillas ocupadas.

En consecuencia, la Sala sancionó al Banco con una multa de 4 UIT.

COMENTARIO: El artículo 41° del Código señala que el proveedor está en la obligación de garantizar la atención preferente de gestantes, niñas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad. Para tal efecto debe adecuar su infraestructura en lo que corresponda e implementar medidas garantizando su acceso y seguridad, exonerándolos de turnos o cualquier otro mecanismo de espera. Es por dicho motivo que, la Sala envía un mensaje claro a los proveedores para que organicen a su personal y la forma de prestación de sus servicios, adaptando sus instalaciones a efectos de no vulnerar el derecho al trato preferente, el cual beneficia a una población que se encuentra en una situación de vulnerabilidad.

Resolución 3484-2023/SPC-INDECOP

20 de diciembre de 2023

Asistente: Lena Gimena Espinoza Quiñonez

Los proveedores no pueden restringir para todos los casos el derecho a cambios o devoluciones de productos.

En el procedimiento seguido contra Windhaiven S.A.C., la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal del Indecopi confirmó la Resolución 0726-2023/CC2, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 que declaró fundada la denuncia, determinando la responsabilidad del denunciado por la inclusión en sus comprobantes de pago de una cláusula abusiva que indicaba que no existían cambios o devoluciones en prendas compradas en liquidación, promociones, ofertas o descuentos.

Asimismo, la Sala revocó Resolución 0726-2023/CC2 en el extremo que declaró infundada la denuncia; y, en consecuencia, la declaró fundada por la inclusión en sus comprobantes de pago de una cláusula abusiva que señalaba que, para cambios, el producto debía estar en perfecto estado, sin uso, y manteniendo las etiquetas de origen.

La Sala señaló que ambas cláusulas resultaban contrarias a lo establecido en el artículo 97° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, que dispone el derecho del consumidor a la reparación o reposición del producto, a una nueva ejecución del servicio, o a la devolución de la contraprestación pagada.

Enfatizó que la cláusula referida a que no existían cambios o devoluciones en prendas compradas en liquidación, promociones, ofertas o descuentos, al haber sido incluida en los comprobantes de pago sin considerar excepciones a esa regla, limitaba la capacidad del consumidor para ejercer su derecho al cambio y/o devolución de prendas, cuando así correspondiese, por ejemplo, de encontrarse dañada.

Sobre la otra cláusula abusiva, indicó que afectaba a los consumidores en el supuesto donde solo podrían darse cuenta del defecto una vez que hubieran empezado a usar el producto, por tratarse de un vicio oculto.

Es así como, se sancionó al proveedor por cláusulas abusivas de ineficacia absoluta que excluían o limitaban los derechos legales reconocidos a los consumidores -supuesto tipificado en el artículo 50° literal e. del Código- las cuales colocaban al consumidor en una situación de desventaja, motivo por el cual debían ser inaplicadas por la autoridad administrativa.

COMENTARIO: Con esta decisión, la Sala pone en relieve el deber de los proveedores de no incluir cláusulas abusivas dentro de sus estipulaciones generales de contratación, debiendo prestar especial atención a los términos

y condiciones en la oferta de sus productos o servicios, de manera que no coloquen en una situación de desventaja o anulen los derechos de los consumidores, proceder que resulta contrario al Principio de Buena Fe que ha sido reconocido como uno de los principios a los cuales se sujeta el Código y rige la actuación de los actores en el mercado.

Resolución 3055-2023/SPC-INDECOP

6 de noviembre de 2023

Asistente: David Renzo Tolentino Pardo

Es posible denunciar por infracción a las normas de protección al consumidor, a entidades financieras en proceso de liquidación.

En el procedimiento seguido contra Cooperativa de Ahorro y Crédito Aelu en Liquidación ante la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur Nº 1, la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal del Indecopi revocó la Resolución 0481-2023/CC1, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur Nº 1 que declaró improcedente la denuncia; y, en consecuencia, la declaró procedente.

A criterio de la Comisión, se encontraba prohibido el inicio de procedimientos administrativos contra la citada cooperativa, pues la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP había emitido resoluciones declarando su sometimiento a régimen de intervención, así como disolución e inicio de proceso de liquidación.

La Sala, en discrepancia con la posición de la Comisión, verificó que las resoluciones de la SBS que dispusieron el inicio de un proceso de liquidación establecían que no se podían iniciar procedimientos administrativos a la cooperativa para el cobro de acreencias, no obstante, la denuncia de los consumidores no tenía esa finalidad, sino que se determine su responsabilidad por una falta de idoneidad que la cooperativa cometió en perjuicio de sus intereses.

COMENTARIO: Con esta resolución se clarifica que es posible que consumidores afectados denuncien ante la Autoridad de Consumo a empresas financieras que se encuentran en proceso de liquidación, a efectos de que se les reconozca sus derechos, ello sin perjuicio de las disposiciones que dicte la SBS.

Resolución 3595-2023/SPC-INDECOP

27 de diciembre de 2023

Asistente: Víctor Alfredo Guadalupe Capa

Los proveedores que prestan servicios educativos deben asegurarse de que su infraestructura sea segura.

En el procedimiento seguido de oficio contra Asociación Educativa Benavides – Trilce Marsano, la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal del Indecopi confirmó la Resolución 0029-2023/CC3, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur Nº 3, que halló responsable al centro educativo imponiéndole una multa de 28,9 UIT, al haberse probado que dicho proveedor generó un riesgo injustificado a la salud y seguridad de los consumidores, al mantener un portón metálico de su institución en condiciones inadecuadas, lo que ocasionó lesiones en tres (3) estudiantes.

En su defensa, el denunciado indicó, entre otros, que contaba con una certificación ITSE (Inspección Técnica de Seguridad en Edificaciones) emitida por la Municipalidad de Santiago de Surco, la cual acreditaba que su local cumplía con los más altos estándares de seguridad.

La Sala desestimó dicho alegado indicando que, aun cuando a la fecha de ocurrido el hecho, el referido certificado se encontraba vigente, este no estaba relacionado con el estado del portón o con la correcta

implementación de medidas de seguridad sobre el mismo, pues se refería concretamente al cumplimiento de las normas para evitar un posible riesgo existente, en base a criterios de riesgos de incendios y de colapso de la edificación vinculados a las actividades económicas que desarrollaba.

COMENTARIO: *Esta decisión destaca que recae en los centros educativos una gran responsabilidad en torno a sus estudiantes, pues sus servicios no se agotan en su formación académica, sino que incluye un importante deber de custodia mientras sus alumnos se encuentren dentro de sus instalaciones. Es así como, lo mínimo que se espera es que, efectúe una constante revisión y mantenimiento de su infraestructura, pues el deterioro de esta podría poner en riesgo la salud y la vida de los menores de edad.*

Resolución 0015-2024/SPC-INDECOP

10 de enero de 2024

Asistente: Nina Francesca Llancamil Salabarriga

El trato desigual con motivo discriminatorio debe ser acreditado por el denunciante.

En el procedimiento seguido contra Latam Airlines Perú S.A. ante la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal del Indecopi confirmó la Resolución 0475-2023/CC2, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, que declaró infundada la denuncia por un presunto acto discriminatorio consistente en no brindar las instrucciones de vuelo en el idioma quechua.

Cabe recordar que, el artículo 38° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor establece la prohibición de discriminar a los consumidores por motivos de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición socioeconómica o de cualquier otra índole.

Sin embargo, en el presente caso, la Sala determinó que la aerolínea no había incurrido en discriminación al brindar las instrucciones de vuelo en idioma castellano e inglés, y no en quechua, pues no se perjudicó al denunciante, ya que este pudo conocer tales instrucciones al dominar el idioma castellano, por lo que no se le brindó un trato desigual.

COMENTARIO: *Con este pronunciamiento la Sala transmite que, incluso para conductas graves como la que fue denunciada en esta oportunidad, los consumidores que solicitan una tutela administrativa deben haberse visto afectados, de manera que la decisión a ser adoptada por la autoridad tenga efectos en su situación. Ello, sin perjuicio de la legitimidad con que cuentan las asociaciones de consumidores para accionar en defensa de intereses colectivos o difusos, quienes podrían denunciar presuntos actos discriminatorios en perjuicio de un grupo humano.*

Resolución 3088-2023/SPC-INDECOP

06 de noviembre de 2023

Asistente: Jhair Emanuel Rosadio Camahualí

El proveedor que tenga implementado un libro de reclamaciones virtual debe asegurar su correcto funcionamiento.

En el procedimiento seguido contra Funerarias Jardines S.A., la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal del Indecopi confirmó la Resolución 2866-2022/CC2, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, que declaró fundada la denuncia en contra de dicha empresa al probarse que su libro de reclamaciones virtual no permitía ingresar un reclamo al denunciante; sancionándola con una multa de 3,46 UIT por infracción del artículo 150° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.



La Sala sustentó su decisión en que la norma era clara al establecer que los proveedores están obligados a tener un libro de reclamaciones implementado y que este debe ser puesto a disposición de los consumidores de manera inmediata, en caso así lo soliciten. De ello se deriva la obligación de asegurar el correcto ingreso del reclamo en caso el consumidor decida acceder a esa vía.

COMENTARIO: *La postura de la Sala es que los proveedores deben asegurar que su sistema de libro de reclamaciones virtual funcione correctamente, siendo responsables por las fallas que presente y como consecuencia generen restricciones para el acceso y uso por parte de los consumidores, siendo que no podrán eximirse de responsabilidad aun cuando estos no hayan reportado el inconveniente previamente.*

Resolución 0122-2024/SPC-INDECOP

15 de enero de 2024

Asistente: Sandra Vanessa Chumbe Fernández.

Las entidades financieras deben informar de manera clara el tipo de cambio que aplicarán a las operaciones requeridas por los consumidores.

En el procedimiento seguido contra Banco BBVA Perú S.A., la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal del Indecopi revocó la Resolución 3819-2022/CC1, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur Nº 2, que declaró infundada la denuncia presentada por aplicarse a una transferencia que solicitó desde una cuenta extranjera en euros hacia su cuenta en dólares en el banco, un tipo de cambio que no era el promedio según el reporte de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, lo que generó un perjuicio al denunciante.

La Comisión consideró que no existió infracción toda vez que la entidad financiera no se encontraba obligada a aplicar el tipo de cambio promedio alegado por el consumidor.

La Sala, discrepando de la primera instancia, refirió que el Banco no había demostrado que brindó información precisa al consumidor sobre el tipo de cambio que se aplicaría, de ahí que era válido que este se generase la expectativa de que sería el promedio.

Es así como, además de la sanción total de 11,60 UIT, se ordenó al proveedor como medida correctiva que revierta la operación realizada.

COMENTARIO: *La postura de la Sala es que los proveedores se encuentran en una mejor posición de establecer mecanismos idóneos para el traslado de información relevante a los consumidores sobre las condiciones que van a regir la prestación de sus servicios, encontrándose ello acorde con el Principio de Transparencia, según el cual los proveedores generan una plena accesibilidad de los consumidores a información sobre sus servicios. Es así como, la Sala no desconoce que los bancos están facultados de aplicar el tipo de cambio establecido en su tarifario, sin embargo, es imprescindible que brinden información precisa y completa al consumidor.*

Resolución 0201-2024/SPC-INDECOP

24 de enero de 2024

Asistente: Enzo Santiago Flores Wong.

El Reglamento para la Gestión de la Seguridad de la Información y la Ciberseguridad aplica a las operaciones realizadas mediante un canal digital para cuyo uso se requiera un previo enrolamiento.

En el procedimiento seguido contra Banco BBVA Perú S.A. ante la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de San Martín, la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal del Indecopi, ha señalado que lo establecido en el Reglamento para la Gestión de la Seguridad de la Información y la Ciberseguridad – Resolución SBS N° 504-2021 (en adelante, el Reglamento de Ciberseguridad), solo aplica a las operaciones (pagos, transferencias de fondos a terceros, registro de beneficiarios de confianza, modificación de límites y condiciones, contratación de productos o servicios financieros, entre otros) que se hayan realizado a través de los siguientes canales digitales: (i) banca móvil; (ii) banca por internet; y, (iii) plataformas digitales con similares características a las antes señaladas como, por ejemplo, Net Cash, Multired Celular, Yape, entre otros.

Dicha conclusión proviene de considerar que, si bien el artículo 2° literal d) del Reglamento de Ciberseguridad brinda una definición amplia de “canal digital”, con lo cual se podría entender que abarca a todo medio a través del cual se pueden efectuar operaciones con tarjetas de crédito o débito, lo cierto es que dicha norma no señala eso de forma expresa, por lo que correspondía realizar una interpretación sistemática, a fin de determinar si las disposiciones establecidas en el Reglamento de Ciberseguridad aplican a operaciones que se realicen por cualquier tipo de “canal digital”.

Siendo así, analizando lo establecido en los artículos 18° y 19° del Reglamento de Ciberseguridad, se concluyó que la definición establecida en el referido dispositivo legal solo abarca a aquellos canales digitales que permiten el previo enrolamiento del usuario a dicho canal y, que a través del mismo se puedan efectuar las siguientes operaciones: pagos, transferencias de fondos a terceros, registro de beneficiarios de confianza, modificación de límites y condiciones, contratación de productos o servicios financieros, entre otros.

COMENTARIO: El Principio de Predictibilidad o de Confianza Legítima, señala que las actuaciones de la autoridad administrativa deben ser congruentes con las expectativas legítimas de los administrados razonablemente generadas por la práctica y los antecedentes administrativos. En cumplimiento de dicho principio, la Sala asume una posición interpretativa y delimita el ámbito de aplicación de un reglamento de la SBS que establece medidas de seguridad que deben de cumplir las entidades financieras, fijando una posición cuyo conocimiento es relevante para los proveedores y consumidores en favor de la seguridad jurídica.

Resolución 0260-2024/SPC-INDECOP

24 de enero de 2024

Asistente: **Sandra Vanessa Chumbe Fernández.**

Sobre el envío indebido de fondos de una cuenta de ahorro a plazo fijo al Fondo de Seguro de Depósito.

En el procedimiento seguido contra CMAC Huancayo S.A., la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal del Indecopi confirmó la Resolución 3832-2022/CC1, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1, que declaró fundada la denuncia en contra de dicha empresa, al probarse que transfirió indebidamente los fondos de la cuenta de ahorro a plazo fijo de la denunciante al Fondo de Seguro de Depósito, lo que trajo como consecuencia que el denunciado pague a la consumidora una tasa de interés menor a la pactada.

La entidad financiera consideró que la consumidora no había realizado ningún movimiento en su cuenta durante el periodo de 10 años y, por ello, correspondía remitir los fondos al Fondo de Seguro de Depósito, conforme a lo establecido en el artículo 182° de la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la SBS.

Sin embargo, para la Sala sí se habían efectuado nuevas “imposiciones” -esto es, movimientos en la cuenta de ahorro a plazo fijo- pues cada vez que se renovaba el contrato se incrementaba el capital o se capitalizaban intereses.

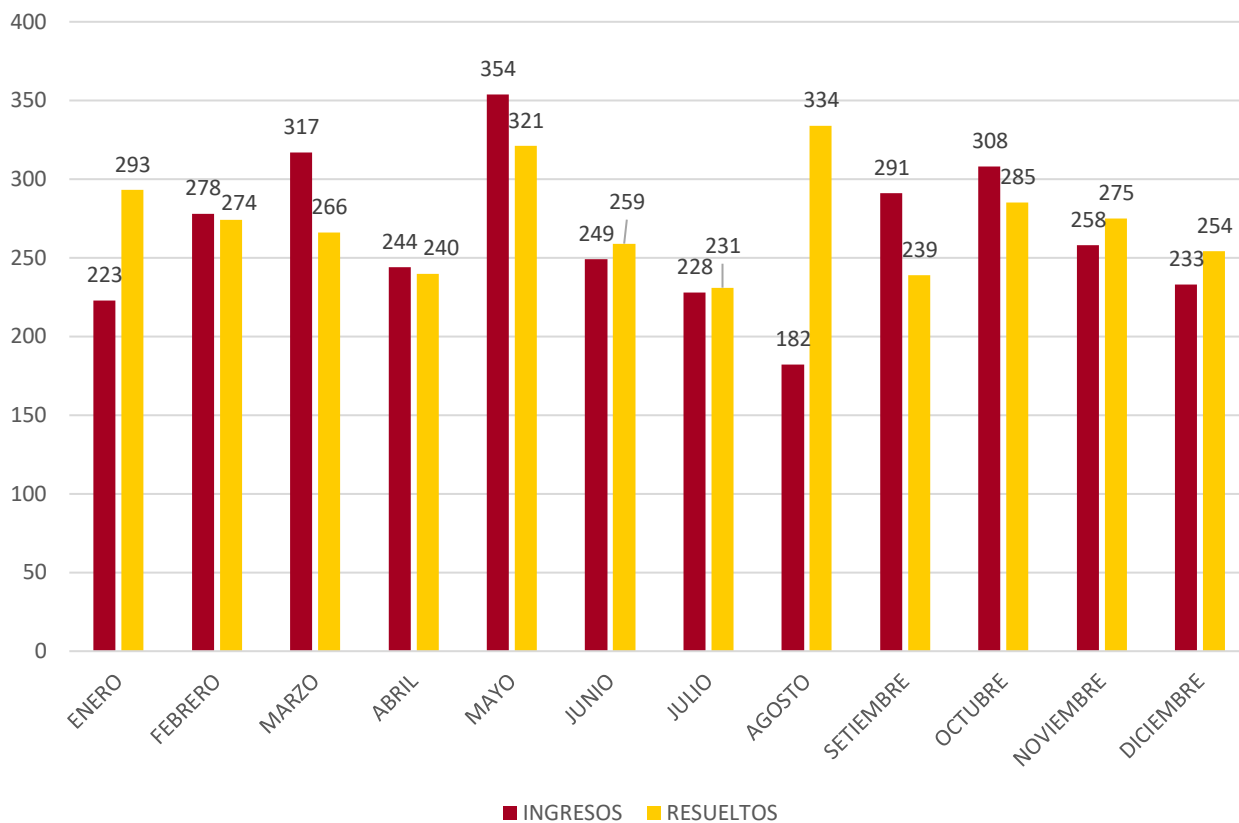


En ese sentido, el proceder del denunciado fue indebido, motivo por el cual fue sancionado con 22,97 UIT y se le ordenó como medida correctiva que efectúe las gestiones suficientes a efectos de poner a disposición de la denunciante los fondos del depósito a plazo fijo que contrató y cumpla con pagarle el total de los intereses pactados.

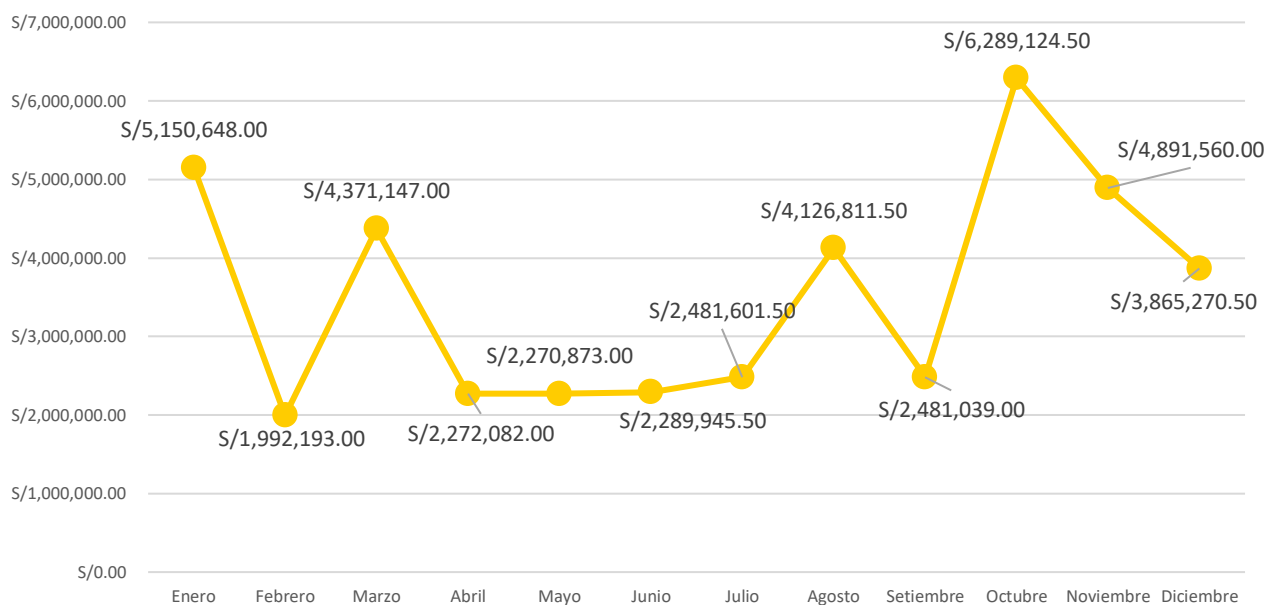
COMENTARIO: *La Sala envía un mensaje claro a las entidades financieras, consistente en que deben poner sumo cuidado en el manejo del dinero que reciben de sus clientes, siendo que antes de tomar cualquier decisión sobre el mismo deben asegurarse de proceder conforme a Ley.*

ESTADÍSTICAS

Expedientes Ingresado y Concluidos 2023



MULTAS IMPUESTAS POR LA SPC
AÑO 2023
Total = S/ 42 482 295.50





Tribunal de Defensa de la Competencia
y de la Protección de la Propiedad Intelectual

Boletín de la Sala Especializada en Protección al Consumidor

www.gob.pe/Indecopi

Síguenos en: **Indecopi Oficial**



indecopi.gob.pe/radio-indecopi