

Boletín N° 4 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
Abg. Sandra Vanessa Chumbe Fernández
Br. Lena Gimena Espinoza Quiñonez
Abg. Jonatan Magno Flores Vargas
Abg. César Antonio López Ortiz
Abg. Enzo Santiago Flores Wong
Br. Renzo Bruno Ayma Cisneros
Abg. Carmen Lucía Budiel Echevarría



EL ROL TUTELAR DEL INDECOPI EN LA PROTECCION DEL CONSUMIDOR Y LA CREACION DE LA SALA ESPECIALIZADA EN PROTECCION AL CONSUMIDOR. UN ENFOQUE SISTEMICO Y PRINCIPISTA

El Indecopi fue creado en 1991, con el objetivo de ser la agencia de competencia que se encargue de la tutela del mercado, sancionando las conductas anticompetitivas y los actos de competencia desleal, proteger a los consumidores y garantizar los derechos de propiedad intelectual en el país. Con el pasar de los años y el crecimiento sostenido del mercado, su rol se ha hecho más preponderante en la protección del consumidor, tan es así que la estructura institucional del Indecopi, tanto a nivel organizacional y funcional no era suficiente frente a las demandas de los consumidores y del propio mercado que reclamaba una reorganización para poder proteger adecuadamente los derechos de todos los actores del mercado que reclamaban un enfoque más sistémico de cara a un mercado cada vez más lleno de presiones crecientes y extendidas.

Hablar del Indecopi y de sus más de 30 años supervisando el comportamiento de los agentes económicos en el mercado, es sin duda reconocer una ardua labor técnica y profesional reconocida nacional e internacionalmente, que ha dado lugar a una nueva dimensión del Derecho Administrativo en el país y hoy toda la comunidad jurídica habla de Derecho Administrativo Económico, Derecho Ordenador del Mercado, Derecho Regulatorio, entre otros variados nombres que aluden todos al estudio de la regulación del mercado y la sanción de los comportamientos anticompetitivos de los proveedores o agentes económicos en el mercado.

Podríamos hablar mucho de lo que significa la protección del consumidor en el país, pero en esta oportunidad no deseo escribir un ensayo de carácter conceptual, sino que deseo enfocar mi comentario en el importantísimo rol del principal órgano en la tutela de la protección del consumidor en el mercado, la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal del Indecopi (SPC).

En ese sentido, mis primeras palabras son para expresar un especial reconocimiento profesional a mis colegas vocales de la SPC, por todo el trabajo que hacemos en conjunto y por el esfuerzo en plantear nuevas y renovadoras líneas de pensamiento jurídico, frente a los retos que implica la protección del consumidor en el país. En efecto, la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal del Indecopi, es el órgano resolutorio de alcance nacional, en Derecho del Consumidor, y como tal es el principal impulsor del fortalecimiento del sistema de protección del consumidor en el Perú, en concordancia con el mandato constitucional, no solo a través de sus sanciones, sino también buscando que los proveedores actúen dentro del marco del buen gobierno corporativo y la responsabilidad social empresarial de cara al mercado.

Asimismo, debo felicitar al gran equipo de profesionales de la SPC, quienes día a día se esfuerzan para dar lo mejor de sí, para que el trabajo de la Sala alcance niveles de calidad y quiero sobre todo relevar su alto nivel de compromiso y dedicación para cumplir con la misión institucional del Indecopi, varios han sido mis alumnos y por ello reconozco su profesionalismo.

Esta Sala tiene una gran tarea en la estructura funcional del Indecopi, de cara al mercado, porque es la encargada de conocer en segunda instancia las resoluciones de la “Comisión de Protección al Consumidor” y de las Comisiones descentralizadas de “Protección al Consumidor”, y su creación es una reafirmación funcional que le da un respaldo importante para que tenga la solidez

institucional para decidir sin apremios, justicia de consumo, teniendo la difícil tarea de establecer nuevos criterios de interpretación jurídica sobre la base de las disposiciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor, así como crear nuevos precedentes de observancia obligatoria, para la mejor aplicación de la ley en aras de un procedimiento justo, célere, eficiente y principista, destinado no solo a corregir y sancionar malas conductas de los proveedores, sino fundamentalmente hacer respetar los derechos y prerrogativas de los consumidores, promoviendo en todos los actores del mercado, una cultura de consumo responsable y ética, de conformidad con el mandato constitucional y las políticas de competencia y consumidor del Estado.

La SPC fue creada en el año 2012, a través del Decreto Supremo Nº 107-2012-PCM que aprobó la nueva organización funcional y administrativa del Indecopi, se estableció la nueva estructura del Tribunal del Indecopi y se determinó las funciones de la ex Sala de Competencia 2, llamándose a partir de ese momento SALA ESPECIALIZADA EN PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, lo que le otorga sin lugar a dudas mayor contenido y propiedad al sistema jurídico de protección del consumidor, lo cual es coherente con la política pública en esta materia, ratificando así el compromiso asumido por el Estado, a través de sus órganos tutelares con el fin de desplegar una actividad destinada a la protección y defensa de los derechos de los consumidores.

La denominación de Sala Especializada en Protección al Consumidor es muy importante, porque con suficiencia, precisión y coherencia, determina desde su nombre mismo, cual es la función y el objetivo principal de este órgano resolutorio. A veces, se expresa en algunos medios que la Sala es proteccionista de los consumidores, lo que obviamente evidencia un total desconocimiento de la materia, del sector público y del rol institucional del Estado en cuestiones de políticas de competencia, mercado y consumo. Es natural que esta Sala proteja a los consumidores, porque ese es su mandato, lo cual no quiere decir que por ello, no sea a su vez reflexiva, orientadora, capaz de proponer nuevas líneas de pensamiento jurídico y social con miras a promover una cultura distinta para educar y crear imágenes y motivaciones nuevas en un mercado como el de hoy, lleno de presiones crecientes y extendidas, y para que los conflictos entre consumidores y proveedores, sean la excepción y no la regla. Para este objetivo, la Sala cuenta con reconocidos profesionales con trayectoria académica y por ello la tarea de educar no le es extraña, sino todo lo contrario, es su característica.

El objetivo de la Sala no solo es resolver los conflictos de protección del consumidor de manera oportuna y predecible, sino también promover una cultura de consumo responsable en el mercado y tiene la gran responsabilidad de definir, asentar y difundir los nuevos criterios y lineamientos establecidos conforme a lo dispuesto por el Código en aras de establecer procedimientos justos, celeres, eficientes, y principistas, destinados no solo a sancionar las conductas infractoras de los proveedores, sino fundamentalmente a hacer respetar los derechos y prerrogativas de los consumidores.

El Código de Protección y Defensa del Consumidor es un cuerpo normativo destinado a hacer respetar los derechos del consumidor, y en ese sentido contiene una serie de disposiciones nuevas e innovadoras en la materia, destinadas a proteger al consumidor, promover una cultura de respeto al mercado, sancionar adecuadamente a los infractores y plantear políticas al Estado peruano para proteger a los ciudadanos. No obstante, la eficiencia de una norma no depende sólo de lo que establezca en sus artículos, sino fundamentalmente del cumplimiento de sus disposiciones y que sobre todo sus destinatarios, es decir los consumidores, se eduquen e informen para tomar decisiones de consumo adecuadas y eficientes, y que los proveedores, asuman una conducta de respeto a los derechos de los consumidores.

No olvidemos que hablar de protección del consumidor implica una nueva cosmovisión del sistema jurídico, que ponga a la persona humana como lo que es en realidad, es decir, el centro de referencia de todas las relaciones jurídicas que los sujetos de derecho establecen entre sí, por lo que las autoridades administrativas como la Sala Especializada en Protección al Consumidor y todo su equipo, estamos comprometidos con la tutela del marco legal que nos ha sido encomendado y en este caso, la Constitución en su artículo 65 establece la protección y defensa del Consumidor, asimismo el Tribunal Constitucional ha ratificado que aquella disposición establece un deber especial de protección del Estado a los consumidores así como el derrotero jurídico binario que debe seguir el Estado, respecto a los derechos de los consumidores, normas que han sido recogidas en el Código actual.

El proceso de globalización económica liderado por agentes económicos y el papel central que ostenta el capital en el ordenamiento de las sociedades nos obliga a ponderar críticamente el rol que cumple el sector privado en función de su contribución al cumplimiento de los derechos fundamentales y el desarrollo económico y social del país sostenible y dentro de este contexto la protección del consumidor, se convierte en un imperativo para lograr entornos sociales y de mercado favorables a la estabilidad socioeconómica y el crecimiento sostenido de las sociedades en democracia.

Autor: Dr. Julio Baltazar Durand Carrión
*Vocal de la Sala Especializada en
Protección al Consumidor*





RESEÑAS DE RESOLUCIONES EMITIDAS POR LA SPC

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

Resolución 1832-2023/SPC-INDECOP

06 de julio de 2023

Asistente: Sandra Vanessa Chumbe Fernández

Competencia del Indecopi sobre incidencias propias de la tramitación de un proceso arbitral.

En el procedimiento seguido contra Centro de Arbitraje del Tribunal Arbitral de la Corte Interamericana de los Derechos Humanos – Perú ante la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal del Indecopi declaró improcedente la denuncia interpuesta por presuntas infracciones a las normas de protección al consumidor, al determinar que carecía de competencia para emitir un pronunciamiento.

La Sala señaló que los hechos denunciados ocurrieron en el desarrollo de la tramitación de un proceso arbitral, sobre el cual está prohibida cualquier interferencia por parte de terceros -incluidas las autoridades administrativas y/o judiciales- conforme a lo establecido en la Constitución Política y en el Decreto Legislativo 1071 que norma el Arbitraje.

En esa línea, la Sala resaltó que, en los ámbitos relacionados con la tramitación del proceso arbitral, los centros de arbitraje no actúan como proveedores de servicios en el mercado.

Algunas de las conductas denunciadas fueron: la inclusión de la denunciante en el proceso arbitral sin su consentimiento, la negativa del secretario arbitral de recibir los escritos de la denunciante, la existencia de obstáculos del centro de arbitraje para la presentación de escritos vinculados al proceso arbitral, entre otros.

COMENTARIO: *Resulta de vital importancia para la Sala el definir los alcances de sus competencias dentro de lo permitido por el marco legal, de manera que no conlleve una superposición sobre el ámbito de actuación de otras entidades que gozan de una protección especial. Este es el caso de la “jurisdicción” arbitral, premunida de independencia expresada en el Principio de No Interferencia, el cual es importante destacar a fin de que la ciudadanía tenga claridad sobre las implicancias de someter sus controversias al fuero arbitral.*

Resolución 1848-2023/SPC-INDECOP

06 de julio de 2023

Asistente: Lena Gimena Espinoza Quiñonez

Prohibición de discriminación por causa de la nacionalidad del consumidor.

En el procedimiento seguido contra Full Service La Molina S.A.C., la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal del Indecopi confirmó la Resolución 2173-2022/CC2, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, que declaró fundada la denuncia en contra de dicha empresa dado que su personal discriminó a un consumidor por su nacionalidad venezolana.

En el caso en concreto, el denunciante acudió al grifo de titularidad de la denunciada donde fue impedido de hacer el pago de un monto menor a S/ 10,00 mediante tarjeta (Visa), recibiendo insultos xenófobos.

La denunciada indicó que no se quiso atender al denunciante toda vez que en anteriores ocasiones había ocurrido la fuga de personas a quienes se les suministraba combustible por el monto mínimo, además de que el denunciante se había comportado de manera agresiva y escandalosa; sin embargo, no probó tales afirmaciones.

Asimismo, se constató que, con posterioridad, el establecimiento aceptó que otro consumidor, que se encontraba en la misma situación que el denunciante, pagara un monto inferior a S/ 10,00 utilizando el citado medio de pago.

Finalmente, la Sala también sancionó a la denunciada por no poner a disposición del denunciante el libro de reclamaciones cuando este lo solicitó, y por la agresión física que sufrió de parte de su personal, siendo multada con un total de 12,57 UIT.

COMENTARIO: *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. Es así como, mediante la presente resolución, se envía un mensaje claro sobre la tutela de los derechos como consumidor que alcanza a cualquier ciudadano, sin importar su nacionalidad. Asimismo, de dicha decisión, se desprende la importancia de una capacitación que deben brindar los proveedores a su personal, sobre el trato equitativo hacia sus clientes, el uso correcto del libro de reclamaciones y el manejo adecuado de posibles conflictos con los consumidores.*

Resolución 1978-2023/SPC-INDECOP

17 de julio de 2023

Asistente: Jonatan Magno Flores Vargas

Culminación tardía de un proyecto inmobiliario ofertado desde antes de la declaratoria del Estado de Emergencia por la COVID-19.

En el procedimiento seguido de oficio contra Promotora Ibiza S.A.C. y Desarrolladora Inmobiliaria Ibiza S.A.C., así como a sus gerentes generales, la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal del Indecopi confirmó la Resolución 0052-2022/CC3, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 3, que halló responsable a tales empresas y representantes, al haberse probado que no realizaron los actos ni efectuaron los trámites necesarios para lograr la culminación de la construcción del proyecto inmobiliario “Ibiza”, dentro del plazo ofrecido: setiembre de 2020.

En su recurso de apelación, los denunciados señalaron que no cumplieron con culminar la construcción del citado proyecto inmobiliario debido a los factores externos generados por la COVID-19. Sin embargo, estos no presentaron documentación que generara indicios sobre que, efectivamente, se encontraron limitados a realizar acciones necesarias para culminar la obra en la fecha ofertada en el mercado, siendo que, incluso al 1 de abril de 2022, no se había cumplido con ello. En consecuencia, se sancionó con multas de 10,37 UIT a las empresas, y 5 UIT a sus gerentes generales.

Cabe recordar que, las restricciones por la COVID-19 en el sector empresarial inmobiliario, fueron levantadas desde el 18 de mayo de 2020, conforme al Decreto Supremo 080-2020-PCM.

COMENTARIO: *Con este pronunciamiento la Sala ha establecido que, la sola invocación de las restricciones sobre las actividades empresariales por la COVID-19, no basta para justificar el incumplimiento de los ofrecimientos efectuados a los consumidores, siendo que para exonerarse de responsabilidad el proveedor debe presentar el correlato probatorio necesario a fin de que pueda ser evaluado por la autoridad administrativa y tome una decisión atendiendo a las particularidades y contexto de cada caso.*

Resolución 2035-2023/SPC-INDECOP

24 de julio de 2023

Asistente: Jonatan Flores Vargas***Deber de información sobre el reembolso de dinero ante cancelaciones de vuelos motivadas por la COVID-19.***

En el procedimiento seguido de oficio contra Star Up S.A.C., la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal del Indecopi confirmó la Resolución 0087-2022/CC3, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 3, que halló responsable a dicha empresa, al haberse probado que infringió su deber de brindar información a los consumidores conforme a los parámetros establecidos en la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

La Sala constató que la aerolínea no brindó información completa y suficiente a los pasajeros que adquirieron boletos para viajar entre el 16 de marzo y el 14 de julio de 2020, esto es, en el periodo donde aplicaban las restricciones de tránsito dictadas en el marco del Estado de Emergencia Nacional por la COVID-19, y que causaron cancelaciones de los vuelos programados para esas fechas.

En efecto, Star Up S.A.C. no modificó, en su página web, los procedimientos de reembolso informados a los consumidores en sus tickets, siendo que tal como estaba expuesta esa información en su web, la denunciada no permitía acceder a un reembolso a los consumidores, conducta contraria a lo previsto en el artículo 97° literal d) del citado Código, según el cual cuando la entrega del producto o la prestación del servicio no se efectúe en su debida oportunidad y su ejecución no resulte útil para el consumidor, los consumidores tendrán derecho a la reparación o reposición del producto, a una nueva ejecución del servicio, o a la devolución de la contraprestación pagada.

COMENTARIO: *La Sala envía un mensaje claro a los proveedores acerca de que la información que pone a disposición de los consumidores a través de sus contratos, comprobantes de pago, páginas web, entre otros, debe ser actualizada cuando lo requieran las circunstancias, con el fin de no colocar a los consumidores en una situación de desventaja generada por información que no es clara, o resulta inexacta, y que puede ser un obstáculo para el ejercicio de sus derechos.*

Resolución 2208-2023/SPC-INDECOP

16 de agosto de 2023

Asistente: César Antonio López Ortiz***Oportunidad para trasladar información sobre “llamados a revisión” por defectos de fábrica de vehículos.***

En el procedimiento seguido contra Sur Motors S.A., la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal del Indecopi revocó la Resolución 0368-2022/CPC-INDECOP-AQP, emitida por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Arequipa, que declaró infundada la denuncia en contra de dicha empresa, por la presunta omisión de brindar información a la denunciante sobre las fallas en el sistema de suspensión delantera de los vehículos Volkswagen modelo T-Cross, circunstancia que había motivado un “llamado a revisión” (*recall*).

En el caso expuesto, la Comisión consideró que Sur Motors S.A. no contaba con información sobre tales fallas de forma previa a la compra de la unidad, lo cual ocurrió el 24 de julio de 2020 con el pago de la contraprestación.

La Sala, en discrepancia con tal posición, señaló que, si bien a la fecha de pago del precio a la concesionaria aún no se había producido el “llamado a revisión” por parte de la representante de la marca, a la fecha de la

entrega del vehículo esta ya contaba con dicha información, motivo por el cual debió ser trasladada a la consumidora a fin de que reevaluara su decisión de consumo y, de ser caso, solicitara la devolución del monto cancelado por el valor del vehículo.

Dicha decisión se sustentó en que, de los artículos 901°, 947° y 1529° del Código Civil, leídos en conjunto, se desprende que la operación de compraventa se tenía por completada con la entrega del vehículo, siendo que, en el presente caso, fue el 9 de setiembre de 2020 que se puso a disposición de la denunciante el automóvil adquirido, fecha a la cual ya se había producido la alerta (17 de agosto de 2020) respecto de 898 vehículos modelo T-Cross. No obstante, la denunciada omitió trasladar directamente a la consumidora aquella información relevante, en dicha oportunidad.

COMENTARIO: En esta ocasión la Sala analiza el alcance del deber de información del proveedor, tomando como referencia las disposiciones del Código Civil sobre las operaciones de compraventa de bienes muebles, arribando a un razonamiento tuitivo dentro de parámetros de razonabilidad considerando que los proveedores, como regla general, tienen mayor y mejor información sobre los productos y servicios que ofrecen en el mercado, y su actuación debe estar guiada siempre por la buena fe. Cabe recordar que, la buena fe y la corrección de la asimetría informativa, han sido reconocidos como principios a los cuales se sujeta la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor y guían a los actores en el mercado.

Resolución 2292-2023/SPC-INDECOP

22 de agosto de 2023

Asistente: Enzo Santiago Flores Wong

Sobre el informalismo en el procedimiento administrativo de protección al consumidor y el allanamiento como atenuante.

En el pronunciamiento de la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal del Indecopi, emitido en virtud del recurso de apelación presentado por Banco GNB Perú S.A. contra la Resolución 2864-2022/CC1, el órgano de segunda instancia consideró que la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1 impuso al proveedor una exigencia excesiva contraria al Principio de Informalismo.

En el caso en concreto, luego de su solicitud de prórroga para la presentación de descargos, pero antes de que la ampliación fuera concedida, la entidad financiera presentó su allanamiento junto con sus descargos; pese a ello, fue declarada rebelde. Ante ello, la Sala estableció que no podía exigirse al proveedor presentar nuevamente sus descargos dentro del plazo adicional otorgado por la primera instancia si estos ya obraban en el expediente, debiendo considerarse que fueron presentados dentro del plazo.

De otro lado, la Sala fue enfática al afirmar que, como consecuencia del allanamiento junto con los descargos, la primera instancia tiene la posibilidad, mas no la obligación, de imponer una amonestación (pudiendo ser pecuniaria) y, si se impusiera esta sin realizar mayor análisis además de la verificación de la oportunidad de la presentación del allanamiento, dicha circunstancia evidenciará una falta de motivación evidente sobre el referido extremo del pronunciamiento, máxime, cuando la normativa aplicable dispone la posibilidad de la imposición de una multa pecuniaria.

COMENTARIO: Con esta decisión, la Sala orienta a las Comisiones de Protección al Consumidor para que el análisis en los casos puestos a su consideración se encuentre acorde con el Principio de Informalismo, según el cual los derechos de los administrados no deben ser afectados por la exigencia de aspectos formales, siempre que no se afecte derechos de terceros o el interés público. Asimismo, se destaca que el allanamiento contemplado como atenuante en la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, no obliga a la autoridad a imponer una amonestación al proveedor, resultando ello facultativo, siempre que exista una debida motivación de la graduación de la sanción.

Resolución 2883-2023/SPC-INDECOP

18 de octubre de 2023

Asistente: César Antonio López Ortiz

El cobro al consumidor por bolsas compostables califica como un método comercial coercitivo, en tanto la entrega de empaques era una exigencia para el proveedor.

En el procedimiento seguido contra Delosi S.A. (Kentucky Fried Chicken), la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal del Indecopi revocó la Resolución 2933-2022/CC2, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 que declaró infundada la denuncia interpuesta por Asociación Peruana de Consumidoras y Usuarias en contra de dicha empresa por presunta infracción del artículo 56° literal b) de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

La Sala declaró fundada la denuncia imponiendo a Delosi S.A una multa de 24,13 UIT, al comprobarse que condicionó la venta de sus productos, a través de su página web, a la adquisición de bolsas compostables, por las cuales los consumidores debían realizarse un pago adicional de S/ 0,30 por cada una.

Si bien la empresa denunciada argumentó que con dicho monto estaban cumpliendo con lo establecido en la Guía Técnica para Restaurantes y Servicios Afines con Modalidad de Servicio a Domicilio -Resolución Ministerial 250-2020-MINSA- al entregar sus productos en envases (cajas de cartón) y empaques (bolsas compostables), la Sala determinó más bien que, de acuerdo con la norma sanitaria, el envío de estos envases y empaques era una obligación de la empresa, por lo que el pago de S/ 0,30 por cada bolsa no podía ser exigido a los consumidores.

COMENTARIO: El artículo 56° literal b) del Código señala que está prohibido, por constituir un método comercial coercitivo, el obligar al consumidor a asumir prestaciones que no ha pactado o a efectuar pagos por productos o servicios que no han sido requeridos previamente. Es por dicho motivo que, la Sala tuvo que evaluar el alcance de la normativa que obligaba a los restaurantes y proveedores de servicios afines, a entregar sus productos en empaque y envase, concluyendo que las bolsas compostables no eran productos diferentes ni constituían servicios adicionales, motivo por el cual, no debían cobrar tal concepto por separado del precio final.

Resolución 2912-2023/SPC-INDECOP

18 de octubre de 2023

Asistente: Renzo Bruno Ayma Cisneros

Proveedores deben generar en los consumidores expectativas que se encuentren acordes con la regulación municipal.

En el procedimiento seguido contra Empire Inversiones S.A.C., la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal del Indecopi revocó la Resolución 1776-2022/CC2, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 que declaró infundada la denuncia; y, en consecuencia, la declaró fundada al haber infringido los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, por ofrecer un departamento donde se podría construir habitaciones en la azotea, pese a que la Municipalidad no lo permitía.

En el caso expuesto, la Comisión consideró que no formó parte del contrato de compraventa el ofrecimiento por parte de la inmobiliaria sobre la posibilidad de que el denunciante construyera habitaciones en la azotea.

La Sala, en discrepancia con tal posición, indicó que, del expediente se desprendían elementos suficientes que generaban certeza que, durante la etapa precontractual, se informó al denunciante que era posible la

construcción de habitaciones en la azotea. En tal sentido, dicho ofrecimiento se tenía por incorporado al contrato, conforme a lo establecido en el artículo 46° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, sin embargo, su cumplimiento era inviable al no encontrarse acorde con la normativa municipal.

En esa línea, la Sala destacó que el hecho que la referida ordenanza que establece los límites para el techado de azoteas sea pública, no exoneraba de responsabilidad a la inmobiliaria por dicho ofrecimiento, por el contrario, al encontrarse el denunciado en el rubro inmobiliario, se encontraba en mejor posición para conocer las disposiciones municipales de techado y construcción en azoteas, debiendo de sujetar sus ofrecimientos a lo señalado en las mismas.

COMENTARIO: La Sala envía un mensaje claro a los proveedores inmobiliarios sobre el compromiso que asumen respecto de los ofrecimientos realizados a los consumidores en la etapa precontractual. Es así como, resulta de vital importancia generar conciencia de que su personal debe proceder con seriedad y responsabilidad al alegar o resaltar características de los bienes que oferta, sin dejarse llevar por el afán de convencer a los consumidores para la celebración de relaciones de consumo cuando podría existir normativa, como la municipal, que establezca lo contrario a las expectativas que generan en estos.

Resolución 2977-2023/SPC-INDECOPI

25 de octubre de 2023

Asistente: **Carmen Lucía Budiel Echevarría**

Sobre las operaciones que constituyen el comportamiento habitual de consumo de los consumidores, a ser consideradas en el análisis de denuncias por operaciones no reconocidas.

En el procedimiento seguido contra Scotiabank Perú S.A.A., la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal del Indecopi confirmó -aunque con fundamentos distintos- la Resolución 0130-2023/INDECOPI-LAM, emitida por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque, que declaró fundada la denuncia contra dicho proveedor al probarse que no adoptó las medidas de seguridad pertinentes para cargar 65 operaciones a la cuenta de ahorros de la denunciante.

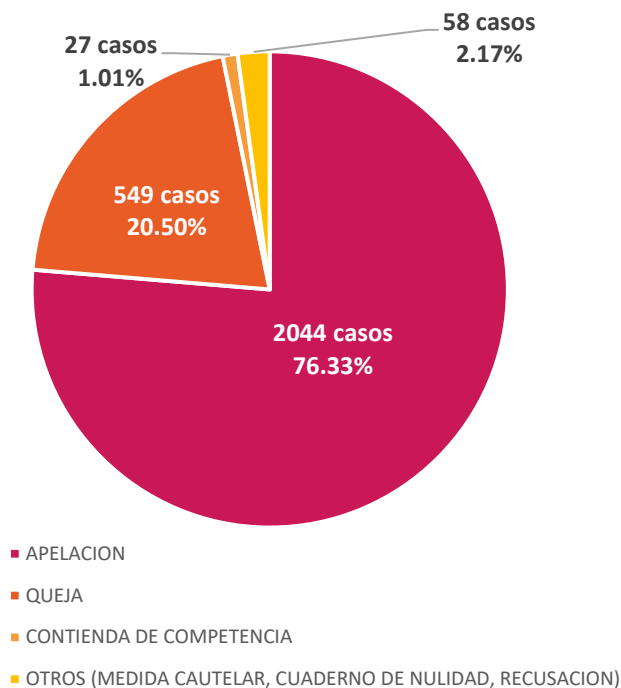
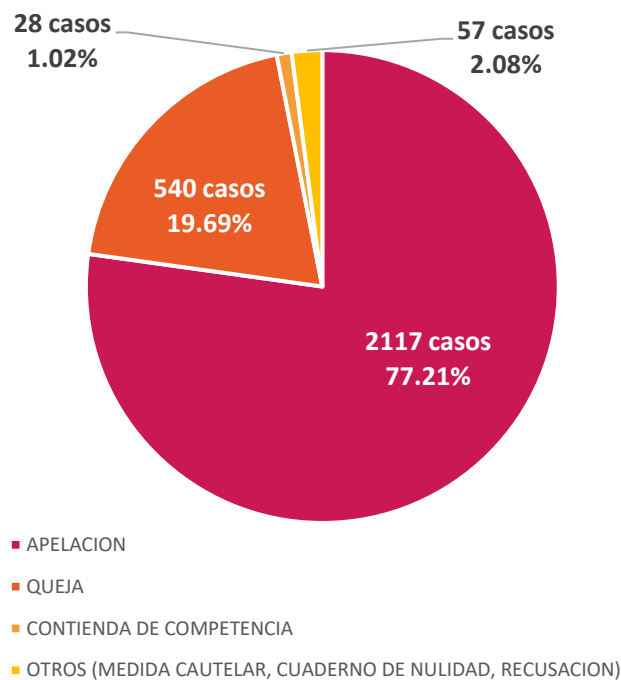
Mediante el presente pronunciamiento, la Sala señaló que, para determinar si las entidades financieras cumplieron con su deber de monitoreo y detección de operaciones inusuales, debe analizarse el comportamiento habitual de consumo de cada cliente, considerando, no solo los periodos de facturación o periodos mensuales previos, sino cualquier operación realizada de manera previa aun cuando se haya realizado dentro del mismo periodo o mes de aquel no reconocido.

Dicho razonamiento se sustente en que todas esas operaciones conforman el comportamiento habitual de consumo, sin que exista un límite legal temporal mínimo a considerarse, para su determinación.

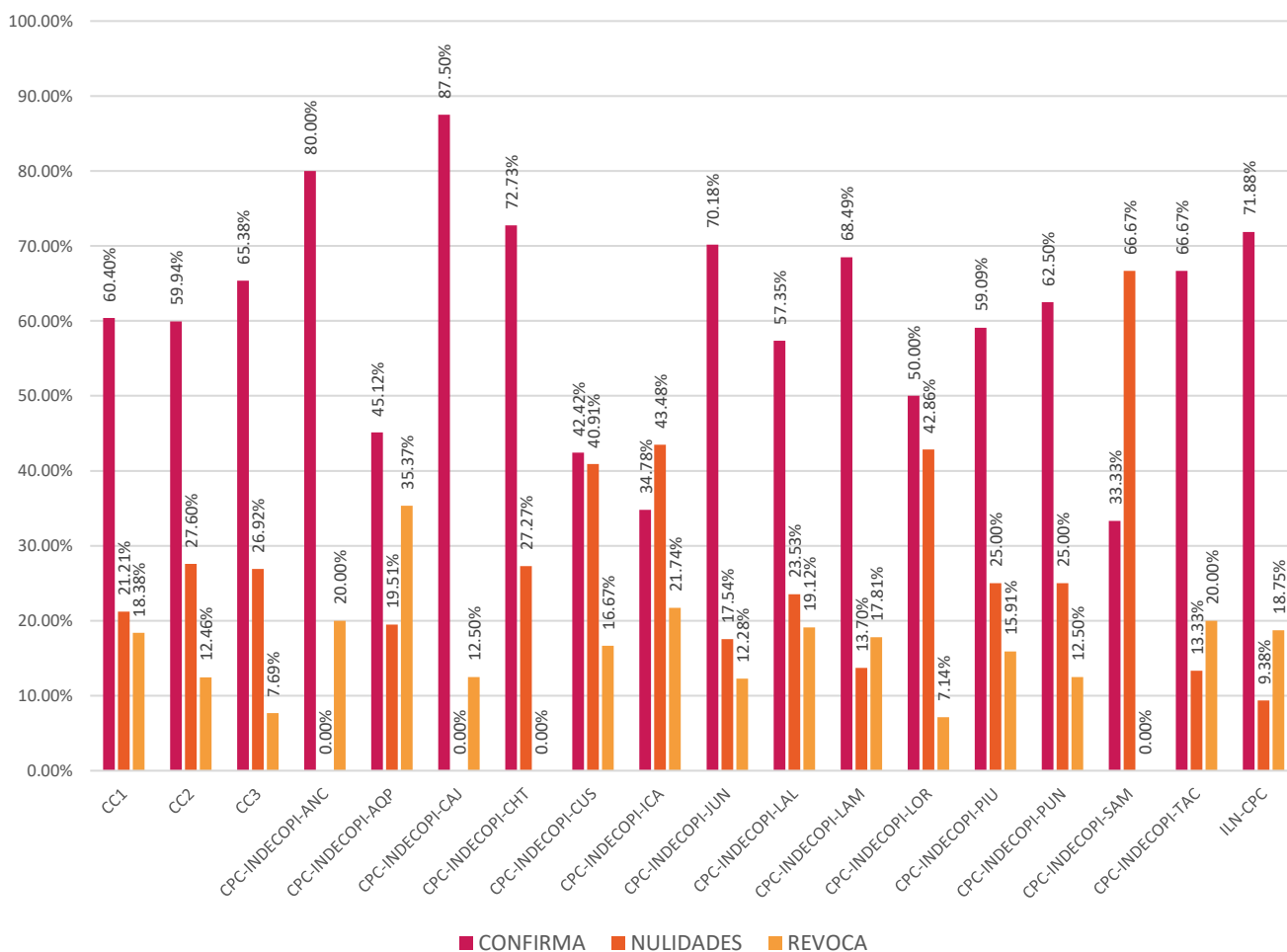
Aun cuando en el caso concreto se determinó que ninguna de las operaciones materia de controversia superó en exceso el importe máximo por consumo individual registrado previamente por el consumidor, por lo que el Banco no se encontraba obligado a detectar las transacciones controvertidas como una operación inusual o sospechosa; no se comprobó que la denunciante brindó su autorización a la afiliación a la plataforma de banca por internet, medio por el cual se efectuaron las operaciones, motivo por el cual se sancionó al proveedor con 11,60 UIT.

COMENTARIO: De esta manera la Sala establece una línea de análisis que permite la verificación eficaz y adecuada acerca del comportamiento habitual de consumo del denunciante, de manera que la autoridad pueda llegar a una conclusión sobre dicho aspecto que sea acorde con las verdaderas características del comportamiento habitual de consumo de cada cliente respecto de las operaciones que realiza con tarjetas de crédito y débito, generándose de esta manera que la autoridad emita resoluciones debidamente motivadas.

ESTADÍSTICAS

EXPEDIENTES INGRESADOS A LA SPC
ENERO A OCTUBRE 2023EXPEDIENTES RESUELTOS POR LA SPC
ENERO A OCTUBRE 2023

HECHOS INFRACTORES SEGÚN TIPO DE CONCLUSIÓN EN LA SPC JULIO - OCTUBRE 2023





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