

Boletín N° 2 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*
Dr. Oswaldo Del Carmen Hundskopf Exebio – *Vocal*

SECRETARIA TÉCNICA

Mgtr. Liliana Alcira Cerrón Baldeón

EQUIPO DE REDACCIÓN

Abg. María Estela de la Cruz Muñoz
Br. Luisa Sabrina Nole Jiménez
Abg. Enzo Santiago Flores Wong
Abg. Alessandra Fatima Mayorca Llanos
Abg. Fiorella Yulizza Alvarado Gutierrez
Br. Lena Gimena Espinoza Quiñonez
Abg. Jonatan Magno Flores Vargas
Abg. Fancy Noemí Flores Turpo
Abg. Edmundo Medina Salazar
Abg. Jhair Emanuel Rosadio Camahualí



PANDEMIA, DERECHO Y OLVIDO

Siempre he sostenido la importancia entre el Derecho y los hechos. Eso que llamamos en doctrina principio de realidad. Tengo siempre en la memoria ese antiguo maestro que nos repetía a menudo: “El derecho no es otra cosa que un puente entre la vida y la justicia”. Y es así. Cada vez este principio ha ido adquiriendo mayor importancia en el desarrollo de múltiples temáticas forenses, la interrelación entre la vida jurídica y la vida real no se conciben ahora la una sin la otra. Sin embargo, habiéndose, casi, superado una circunstancia tan dura y humanamente severa como fue la Pandemia del Covid 19, pareciera que a veces se tratara de un hecho que nunca ocurrió. Y es natural entender que el olvido tienda un manto protector de nuestras propias psiques, quién no ha tenido parientes, amigos y tanta gente conocida que no tuvo la misma suerte que nosotros y partió para siempre. No se puede vivir de malos recuerdos, pero ello resulta tan cierto como el sostener que tampoco podemos borrar lo sucedido sin concederle, por lo menos su lugar en el tiempo.

Me preguntaba hace poco en voz alta si es posible administrar cualquier tipo de justicia, la que tiene más de una que de muchas, ignorando lo que el tiempo al parecer borró. Me respondí a mí mismo que categóricamente no. Siguen ingresando a Sala expedientes iniciados con motivo de situaciones generadas y producidas en pleno período de Pandemia, ello no debería llamarnos a sorpresa si consideramos los plazos procedimentales, los múltiples recursos todavía en uso, y el indetenible transcurso del tiempo. Sin embargo, lo que debería obligarnos a reflexionar son las tres situaciones que de ella se derivaron.

En primer lugar están, quienes se tratan de valer de aquella para obtener indebidos beneficios particulares, en un sentido o en otro; luego vienen, aquellos que directamente intentan beneficiarse eludiendo responsabilidades y obligaciones en provecho propio. Pero quienes más deberían llamar nuestro cuidado y atención, son aquellos para quienes acá nunca ocurrió nada, bien soslayando la realidad, bien ocultándose en el artículo o en inciso tal o cual, lo que por cierto da para mucho y es a estos últimos a quienes más debemos temer. Me sorprende cada día leer enjundiosos y encendidos alegatos llegados de parte, y que sin embargo nada dicen sobre una realidad incontestable, que el derecho que invocan no era posible de sostenerse en medio de una gravísima pandemia, así de simple, y es justamente a aquella circunstancia la que invocan y el tiempo en que sitúan su alegado derecho.

Cada vez se hará más difícil recurrir a un derecho situado en un mundo etéreo, y será en buena hora; conforme el principio de realidad va ganando cada día la necesaria fuerza de un marco obligatorio en el arduo camino por la justicia, se irán desvaneciendo quienes tratan inútilmente de sostener situaciones fácticas en base a principios inmateriales; son por el contrario los principios los que se sustentan en la reiteración de situaciones reales; de la confrontación de ambas contingencias surge el Derecho como tal. Si bien pueden existir situaciones de la que no emane derecho alguno, es difícil imaginar un derecho que no sea directamente aplicable a un cúmulo de situaciones.

La Pandemia del Covid19 acaba de ser declarada oficialmente como terminada por la autoridad mundial de la salud, pese a que los entendidos insinúan lo contrario; pero lo que no podrá desaparecer tan fácilmente es la necesidad de tenerla en cuenta, como un elemento necesario a sostener y valorar a efecto de establecer la situación de la justicia o la verdad en tiempo pasado. Por ello es tan importante mantenerla en el imaginario legal, sin ignorarla ni intentar ocultarla en base a artilugios legales. La verdad sola se abre paso y no es conducente el intentar soslayarla. Nos guste o no, los efectos legales de la Pandemia la sobrevivirán mucho más allá de sus alcances clínicos o sanitarios; se han abierto camino y hecho un lugar en el mundo de nuestros debates en beneficio de los usuarios que, por el momento y Dios sabe por cuánto tiempo, no se alejarán de nuestras meditaciones que intentan transmitirlo a las reflexiones de quienes se interesan, por arte u oficio, en los temas del consumidor.

Lima, 01 de junio del 2023

Dr. Camilo Nicanor Carrillo Gómez
*Vicepresidente de la Sala Especializada
en Protección al Consumidor*





ARTÍCULO DE OPINIÓN

ALCANCE NORMATIVO DEL DEBER DE IDONEIDAD

De conformidad con lo dispuesto por el artículo 18 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.

La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado. Las autorizaciones por parte de los organismos del Estado para la fabricación de un producto o la prestación de un servicio, en los casos que sea necesario, no eximen de responsabilidad al proveedor frente al consumidor.

Independientemente de lo señalado por la norma, es necesario analizar e interpretar cual es realmente el alcance normativo del deber de idoneidad, y en ese sentido, el proveedor obviamente debe responder por la funcionalidad, operatividad, seguridad, idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.

La idoneidad tiene que ver fundamentalmente con estándares de funcionamiento, calidad y seguridad de un producto o servicio y en ese sentido existen en el mercado una serie de estándares e indicadores de calidad, así como certificaciones que los proveedores deben asumir para poder entregar a la sociedad de consumo, bienes y servicios de calidad, debidamente garantizados, un adecuado nivel inocuidad a la salud e integridad física de los consumidores.

Este mandato no solo es declarativo, sino que tiene una base probatoria, es decir hablar del deber de idoneidad implica el cumplimiento de estándares, de niveles, que son medibles, que son objetivamente mensurables, como la calidad y certificación, que tienen que estar acreditadas por registros, normas técnicas, de acreditación y metrología (sistema NAM de Inacal), registros sanitarios, normas ISO, manuales de buenas prácticas, y certificaciones emitidas por empresas debidamente acreditadas y autorizadas para poder dar fe y certificar determinada calidad de un producto o servicio en el mercado; lo que a su vez tiene estrecha relación con las garantías, porque éstas a su vez responden a calidad con la que cuenta un entregable puesto en el mercado por un proveedor.

Idoneidad e información son dos caras de la misma moneda y es en función de dicha moneda que el consumidor toma su decisión de consumo en el mercado. Si la información que recibe es completa, veraz, adecuada y relevante, en función de las necesidades que el consumidor pretende

satisfacer, entonces la decisión de consumo será eficiente y lo que adquiriera será idóneo para satisfacer sus necesidades. Caso contrario, su decisión en el mercado será ineficiente e inidónea.

Por ello, la idoneidad es un concepto complejo, que no es igual en todos los bienes y servicios que se ofertan en el mercado, porque cada operador de mercado desarrolla su propia propuesta ofertable de negocio y ésta varía según cada proveedor aunque se trate del mismo producto, aunque es obvio que siempre un proveedor va a partir de una línea de base que le marca las garantías legales, luego el podrá agregar aquello que le dé al bien o servicio su nota diferenciadora y singular (garantía expresa) , luego viene lo que subyace en la esencia y naturaleza misma del bien o servicio (garantía implícita).

Por otro lado, la idoneidad a su vez implica la obligación de brindar productos que correspondan a las características ofrecidas y aquellas esperadas por el consumidor, no obstante cuando se produzca un quiebre y se ofrezcan productos que eran los esperados por el consumidor, el proveedor puede ofrecer soluciones, que son en esencia remedios jurídicos -reparación, reposición y devolución del dinero- que los proveedores puedan entregar, constituyen únicamente soluciones residuales ante una infracción al deber de idoneidad que ya se ha consumado.

Finalmente podemos resumir que la idoneidad implica en esencia una palabra: “calidad” y como expresaba el Papa Juan Pablo II: “Está claro que hoy el problema no es sólo ofrecer una cantidad de bienes suficientes; sino el de la calidad de la mercancía que se produce y se consume, calidad de los servicios que se disfrutan, calidad del ambiente y de la vida en general”.

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 0032-2023/SPC-INDECOPI

4 de enero de 2023

Asistente: Enzo Santiago Flores Wong

Evaluación de la denuncia por falta de atención a requerimientos de información.

En el procedimiento seguido contra Banco de Crédito del Perú S.A., la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal del Indecopi declaró la nulidad parcial de la resolución de imputación de cargos, así como de la Resolución 3054-2021/CC1, dado que la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1 analizó la denuncia del consumidor separándola en 2 imputaciones, de un lado, la falta de atención oportuna a un requerimiento de información y, de otro lado, la falta de atención adecuada a dicho requerimiento.

La Sala manifestó su discrepancia con el razonamiento de la primera instancia, por considerar que para determinar si un proveedor cumplió con atender adecuadamente un requerimiento de información, el análisis de la responsabilidad administrativa debía contemplar los siguientes aspectos de la respuesta: si fue completa, pertinente y oportuna (dentro del plazo fijado), todos incluidos en una única conducta infractora imputada.

En ese sentido, aun cuando un consumidor haya denunciado solo el contenido de la respuesta o la falta de esta, la autoridad debe evaluar si recibió la atención a su requerimiento dentro del plazo establecido, pues no puede asumirse que el interés del consumidor solo recae en obtener la respuesta sin importar el tiempo que demoró. Asimismo, si se cuestionara la falta de atención completa y oportuna del requerimiento de información, deberá evaluarse estos aspectos dentro de una sola presunta conducta infractora (falta de atención adecuada) mas no diferenciados en 2 imputaciones independientes.

Una omisión o error del consumidor en su denuncia no libera a la autoridad de redirigirla debidamente conforme a su deber de encauzamiento de acuerdo con el artículo 86° del del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 004-2019-JUS.

El razonamiento antes planteado se extiende a las denuncias por falta de atención a reclamos (Resolución 0593-2023/SPC-INDECOPI).

COMENTARIO: *Con esta decisión, la Sala enfatiza en el deber de encauzamiento de la autoridad sobre las denuncias presentadas por los consumidores, quienes por desconocimiento de la normativa podrían incurrir en imprecisiones al momento de denunciar las faltas de atención a requerimientos de información, respecto de las cuales los proveedores tienen el deber de trasladar información veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada, oportuna y fácilmente accesible, de allí que no podría concluirse que la atención resultó adecuada cuando esta fue inoportuna o incompleta.*



Resolución 0127-2023/SPC-INDECOPI

16 de enero de 2023

Asistente: Alessandra Fatima Mayorca Llanos

Procedencia del recurso de apelación de extremos impugnados no sustentados.

En el procedimiento seguido contra Rímac Seguros y Reaseguros S.A., la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Piura emitió la Resolución 0266-2022/INDECOPI-PIU, determinando su responsabilidad por infracción al deber de idoneidad, contenido en los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, por las conductas consistentes en derivar injustificadamente el expediente del consumidor al Instituto Nacional de Rehabilitación y por haber requerido injustificadamente al denunciante documentos adicionales, ante la solicitud de indemnización por invalidez parcial y permanente presentada.

A propósito del recurso de apelación planteado por la compañía de seguros, en el que se limitó a mencionar que no se encontraba de acuerdo con lo resuelto por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Piura sin efectuar mayor desarrollo al respecto, la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal del Indecopi, señaló que dicho enunciado era suficiente para cuestionar la decisión de la resolución de primera instancia, en virtud de los Principios de Informalismo y Eficacia, así como al amparo del deber del Estado de garantizar la protección de los intereses involucrados en los procedimientos de protección al consumidor, concluyendo que el aludido recurso de apelación interpuesto por Rímac devenía en procedente, y se podía evaluar todos los extremos desfavorables contenidos en el acto administrativo recurrido, debiendo emitir la segunda instancia un pronunciamiento sobre los mismos.

COMENTARIO: *La postura de la Sala es que debe privilegiarse la procedencia de los recursos de apelación por encima de la exigencia de una fundamentación detallada del agravio o error de hecho o derecho en las resoluciones de primera instancia, siendo esta una interpretación favorable a los administrados y que se encuentra acorde con las garantías y principios reconocidos en la normativa aplicable a las entidades de la Administración Pública y en particular la normativa de protección al consumidor.*

Resolución 0563-2023/SPC-INDECOPI

22 de febrero de 2023

Asistente: Fiorella Yulizza Alvarado Gutierrez

Consideraciones sobre las acciones necesarias a fin de dar cumplimiento a la medida correctiva que fue ordenada a un proveedor por entregar un vehículo distinto al ofrecido.

En el procedimiento seguido contra Gacsa Perú S.A.C., la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal del Indecopi aclaró la medida correctiva ordenada mediante Resolución 0341-2023/SPC-INDECOPI, que, confirmando la Resolución 2628-2022/CC2 emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, declaró fundada la denuncia en contra de dicha empresa por haber infringido los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al demostrarse que le habían entregado al denunciante una camioneta de un modelo distinto al que le habían ofrecido.

La Sala ordenó como medida correctiva a la denunciada que, en un plazo de treinta y cinco (35) días hábiles, contado desde el día siguiente en que el denunciante le entregue el vehículo (en caso lo tenga en su poder), cumpla con cambiarlo por uno igual al que se le había ofertado; o, en caso no se encontrara en stock o no

fuera posible cumplir con el plazo, en el plazo de veinte (20) días hábiles contado de la misma forma que la anterior, devolver al denunciante el costo total en el que éste incurrió para la adquisición del vehículo, incluyendo todo concepto como intereses, tributos, gastos notariales, entre otros. Es así como, la Sala mediante una resolución de aclaración precisó los alcances de esta señalando que:

- a) En cualquier caso, el denunciante debe poner a disposición la unidad vehicular libre de cargas y gravámenes, realizando todas las acciones requeridas para transferir la propiedad a favor de la denunciada.
- b) El costo de la transferencia de propiedad debe ser asumido por la denunciada y comprender cualquier tipo de costo o gasto en el que incurrirá el denunciante como consecuencia de las acciones a realizar para llevar a cabo dicha transferencia, ya sean pagos notariales, tasas administrativas, costos de levantamiento de cargas o gravámenes, entre otros.
- c) En caso proceda la devolución de la contraprestación, la denunciada debe incluir todo concepto como intereses, tributos, gastos notariales, entre otros, como la devolución de las cuotas pagadas en caso el vehículo hubiera sido adquirido mediante un financiamiento con un tercero, previa acreditación de los referidos pagos.
- d) En el supuesto de la existencia de un financiamiento, dicho reintegro incluye los intereses derivados del crédito, mas no aquellos intereses moratorios u otros conceptos que se hubieran generado por algún incumplimiento del crédito por parte del denunciante en alguna operación u operaciones distintas a la compra del vehículo materia de denuncia. Asimismo, respecto de la eventual deuda pendiente, la proveedora debe realizar directamente su cancelación a la entidad financiera, asumiendo los gastos notariales y registrales que deban realizarse, incluyendo los intereses propios del correspondiente financiamiento.

COMENTARIO: *Con esta resolución se clarifica las obligaciones del proveedor en lo referido a los costos que debe asumir como parte del cumplimiento de la medida correctiva que le ha sido ordenada (cambio de vehículo o devolución de contraprestación) por entregar un vehículo que no cumple con las expectativas del consumidor, de manera que la ejecución del mandato no genere un menoscabo económico al consumidor, sin perjuicio del deber de este de poner a disposición la unidad adquirida libre de cargas y gravámenes, realizando todas las acciones necesarias para transferir la propiedad a favor de la denunciada, conforme a las exigencias de la Buena Fe que debe guiar la conducta de ambas partes.*

[Resolución 0716-2023/SPC-INDECOP](#)

15 de marzo de 2023

Asistente: Lena Gimena Espinoza Quiñonez

Competencia del Indecopi para sancionar la entrega de comprobantes de pago que no cumplen con los requisitos normativos correspondientes.

En el procedimiento seguido contra la Asociación Ferial Siglo XX Gran Plataforma Andrés Avelino Cáceres, la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal del Indecopi revocó la Resolución 0091-2022/INDECOP-APQ, emitida por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Arequipa, que declaró infundada la denuncia interpuesta en todos sus extremos, entre estos, el relacionado a la presunta falta de entrega de un comprobante de pago que cumpla con los requisitos normativos correspondientes; y, en consecuencia, declaró fundada la denuncia en dicho punto.

La Sala precisó que, si bien la entrega de comprobantes de pago que no cumplen con los requisitos normativos correspondientes, constituye una infracción a la normativa tributaria pasible de ser sancionada por la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT), esto no excluye que una situación de ese tipo afecte las legítimas expectativas de los consumidores, en contravención del deber de idoneidad previsto en la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, con lo cual dicha

conducta también puede ser sancionada por el Indecopi, al vulnerarse una garantía legal exigible al proveedor.

En el procedimiento específico, se sancionó a la denunciada con una multa de 2,01 UIT, pues el documento que había emitido en calidad de comprobante de pago por los servicios de estacionamiento vehicular que ofrecía en el mercado, no contaba con los requisitos ni características dispuestas por el Reglamento de Comprobantes de Pago, aprobado por la Resolución de Superintendencia 018-97/SUNAT y sus modificatorias.

COMENTARIO: *De esta manera la Sala ha establecido que, dado que la competencia de la SUNAT en materia de comprobantes de pago tiene su fundamento en la potestad tributaria del Estado, la cual es ajena a las acciones conducentes a cumplir con el mandato constitucional de protección al consumidor, aquella competencia no es un impedimento para que el Indecopi sancione a los proveedores que, incumpliendo una garantía legal, afectan las expectativas de sus consumidores de recibir comprobantes de pago que cumplan con los requisitos y características establecidos por la norma tributaria.*

[Resolución 0719-2023/SPC-INDECOP](#)

15 de marzo de 2023

Asistente: Jonatan Magno Flores Vargas

Responsabilidad solidaria del gerente general en el sector inmobiliario.

En el procedimiento seguido contra Derrama Magisterial y el señor César Augusto Reyes Valle, gerente general del mencionado proveedor, la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal del Indecopi confirmó la Resolución 0329-2021-2022/INDECOPI-LAL, emitida por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de La Libertad, que declaró fundada la denuncia en contra de ambos administrados, debido a que no se cumplió con la independización e inscripción registral del inmueble adquirido por los denunciantes.

La Sala concluyó que el señor Reyes era responsable solidario por haber participado con culpa inexcusable en la conducta infractora cometida por su representada, en aplicación del artículo 111° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, debido a que, tratándose del gerente general de una empresa del rubro inmobiliario, debió actuar con una debida diligencia, adoptando las medidas pertinentes para cumplir con lo ofrecido a los consumidores.

Es así como, en materia inmobiliaria, dada la relevancia de la afectación que sufren los consumidores cuando no pueden hacer uso o disfrute del bien inmueble adquirido, la Sala ha determinado que el gerente general, al ser el responsable de la administración del proveedor y contar con la función de ejecutar los actos y contratos de su objeto social, tiene la obligación básica de supervisar y asegurar que se cumplan las actividades vinculadas con la realización del objeto social de la entidad inmobiliaria, de allí que ante un incumplimiento de lo ofrecido a los consumidores, puede concluirse que actuó con culpa inexcusable en la infracción atribuida a su representada.

COMENTARIO: *Atendiendo a la especial naturaleza de la afectación que sufren los consumidores que acceden a ofertas de inmuebles, cuando los proveedores incumplen con sus ofrecimientos, la Sala ha visto por conveniente establecer un estándar más riguroso en el análisis de la responsabilidad de los gerentes generales de empresas inmobiliarias considerando su labor protagónica en el cumplimiento del objeto social de la empresa, con lo cual se busca incentivar una mayor diligencia y atención en sus labores, en beneficio de los agentes que se desempeñan en ese mercado.*

**Resolución 0725-2023/SPC-INDECOPI****15 de marzo de 2023****Asistente: Fancy Noemí Flores Turpo*****Sobre las características que debe cumplir una lista de precios.***

En el procedimiento seguido de oficio contra el señor Iván Freddy Villar Gonzales, la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal del Indecopi confirmó la Resolución 0043-2022/CPC-INDECOPI-PUN, emitida por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Puno, en el extremo que halló responsable a dicho proveedor por haber infringido el artículo 5°.1 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; toda vez que, como titular de la “Notaría Villar”, no contaba con una lista de precios fácilmente perceptible por los consumidores.

La Sala resaltó que las notarías califican como locales abiertos al público, brindando servicios como proveedores, por lo que deben cumplir con la obligación de contar con una lista de precios, de conformidad con la ley.

Asimismo, respecto de lo prescrito en el artículo 5°.1 del Código, según el cual los establecimientos comerciales deben contar, entre otros, con una lista de precios de fácil acceso a los consumidores, la Sala precisó que, más allá de que el Código no haya señalado expresamente cuál sería el tamaño adecuado para una lista de precios, esta herramienta también debe ser fácilmente perceptible para los consumidores.

En el caso concreto, se verificó que, si bien el denunciado había presentado fotografías de la lista de precios -exhibida en su local- de los servicios que brindaba, no había probado que la misma se encontrara en su establecimiento de manera fácilmente perceptible por los consumidores; más aún si, de dichas imágenes, se colegía que las letras de la lista de precios eran pequeñas.

COMENTARIO: *La Sala envía un mensaje claro a los proveedores a fin de asegurar que sus listas de precios sean de fácil acceso, como lo señala expresamente la ley, así como fácilmente perceptible, lo cual se encuentra acorde con las exigencias del derecho a la información de los consumidores, entre ellas, que pueda ser comprendida a cabalidad, de manera que puedan adoptarse decisiones adecuadas de consumo, siendo responsabilidad de los proveedores el facilitar ello.*

Re0848-2023/SPC-INDECOPI**29 de marzo de 2023****Asistente: Edmundo Medina Salazar*****Sobre el plazo de prescripción en denuncias relacionadas con el saneamiento físico y/o legal de inmuebles.***

En el procedimiento seguido contra Olazabal International Investment & Services S.A.C., la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal del Indecopi revocó la Resolución 0302-2022/INDECOPI-AQP, emitida por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Arequipa, en el extremo que declaró improcedente, por prescripción, la denuncia en contra de dicho proveedor; y, en consecuencia, declaró procedente la misma, con relación a que la empresa inmobiliaria habría incurrido en: (i) falta de independización de departamentos; (ii) instalación deficiente en sus redes eléctricas; y, (iii) entrega de un servicio de agua potable deficiente.

La Sala sustentó que las denuncias que versan sobre incumplimientos vinculados al saneamiento (físico y/o legal) de bienes inmuebles son infracciones permanentes, siendo que en tales supuestos se entiende que la

situación antijurídica se prolonga durante un tiempo, mientras se mantenga el incumplimiento, teniendo su origen en la propia inacción del proveedor, 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 -lo cual en el caso concreto no había ocurrido a la fecha de denuncia- mas no a partir de que el consumidor tomó conocimiento o pudo advertir la infracción, consideraciones propias de las infracciones de naturaleza 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 regularizar los inconvenientes relacionados con el saneamiento físico y/o legal de los inmuebles adquiridos (independización, declaratoria de fábrica, instalación de redes eléctricas, agua y desagüe, suscripción y entrega de escritura pública, entre otros), para cuyo cumplimiento usualmente los proveedores no establecen un plazo en el contrato bajo la justificación de que la culminación de los trámites no se encuentra enteramente bajo su esfera de control dada la intervención de, por ejemplo, las municipalidades, SUNARP; situaciones que generan que los consumidores se encuentren impedidos de ejercer a plenitud sus derechos como propietarios.

Resolución 0891-2023/SPC-INDECOPI

29 de marzo de 2023

Asistente: Jhair Emanuel Rosadio Camahualí

Los gestores de cobranza califican como proveedores en el mercado.

En el procedimiento seguido contra JZG Abogados E.I.R.L., la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal del Indecopi revocó la Resolución 041-2022/CPC-INDECOPI-PUN, emitida por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Puno, que declaró improcedente la denuncia en contra de dicha empresa por el presunto envío de requerimientos de pago al domicilio del denunciante, pese a que este no habría adquirido ninguna obligación de crédito.

En el caso expuesto, la Comisión consideró que las acciones de cobranza emprendidas por JZG Abogados E.I.R.L. se dieron por encargo de un tercero –un banco–, siendo que, bajo su consideración, no existía una relación de consumo entre el denunciante y esta persona jurídica.

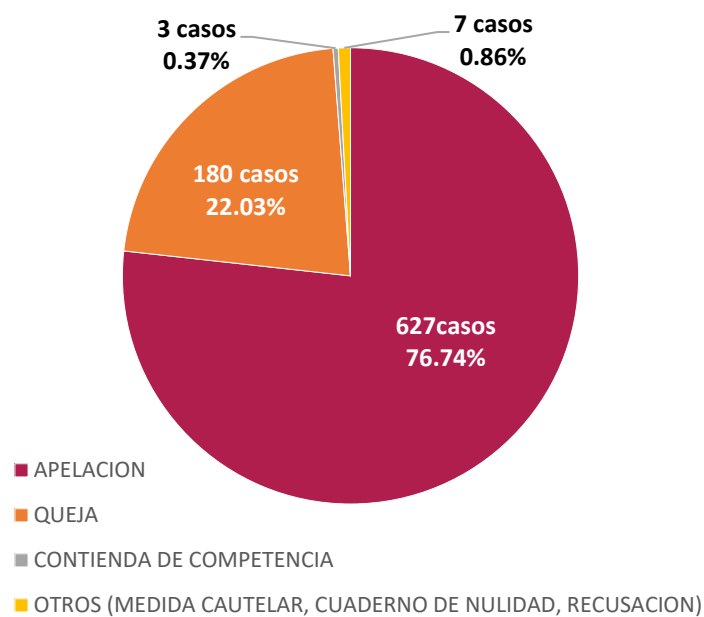
La Sala, en discrepancia con tal posición, señaló que, si bien en la actualidad es una práctica usual en el mercado que los proveedores deleguen en terceros la ejecución de alguna parte de sus obligaciones como es, por ejemplo, la cobranza de adeudos, esto no enerva que, de igual forma, estos gestores de cobranza despliegan acciones en el mercado como proveedores.

Se destacó que la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el numeral 2 del artículo IV del Título Preliminar, ha recogido una definición amplia de proveedor, considerando como tal a los agentes económicos que se encuentran en distintos niveles de la cadena de producción, comercialización, distribución, entre otros. De tal forma, puede calificar como proveedor, tanto el titular de una acreencia, como los terceros que, actuando con habitualidad en el mercado, brindan a los consumidores alguna prestación complementaria y/o accesorio.

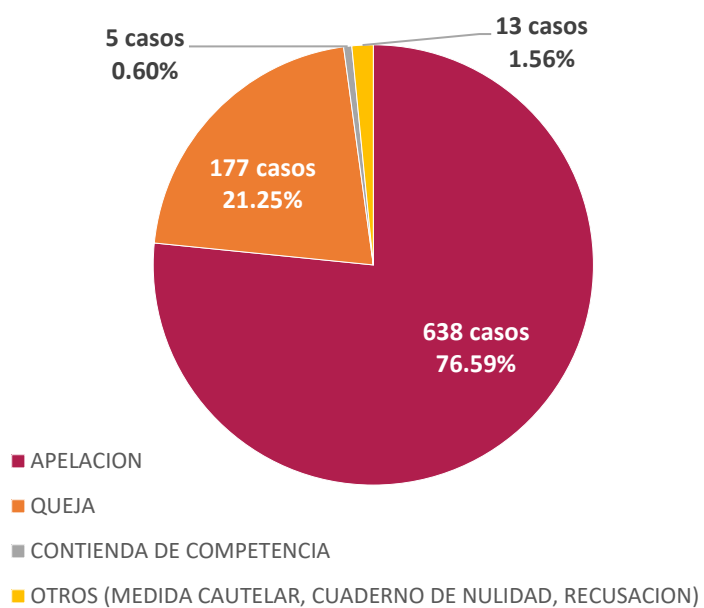
COMENTARIO: La importancia de este pronunciamiento recae en que, considerando la definición amplia de proveedor recogida en la normativa, se establece que los gestores de cobranza no pueden encontrarse exentos de una responsabilidad administrativa por la falta de idoneidad en los servicios que colocan en el mercado pues sus actividades inciden en los consumidores y la eventual afectación a sus derechos debe ser tutelada por el Estado, el cual ejerce una acción tuitiva en su favor.

ESTADÍSTICAS

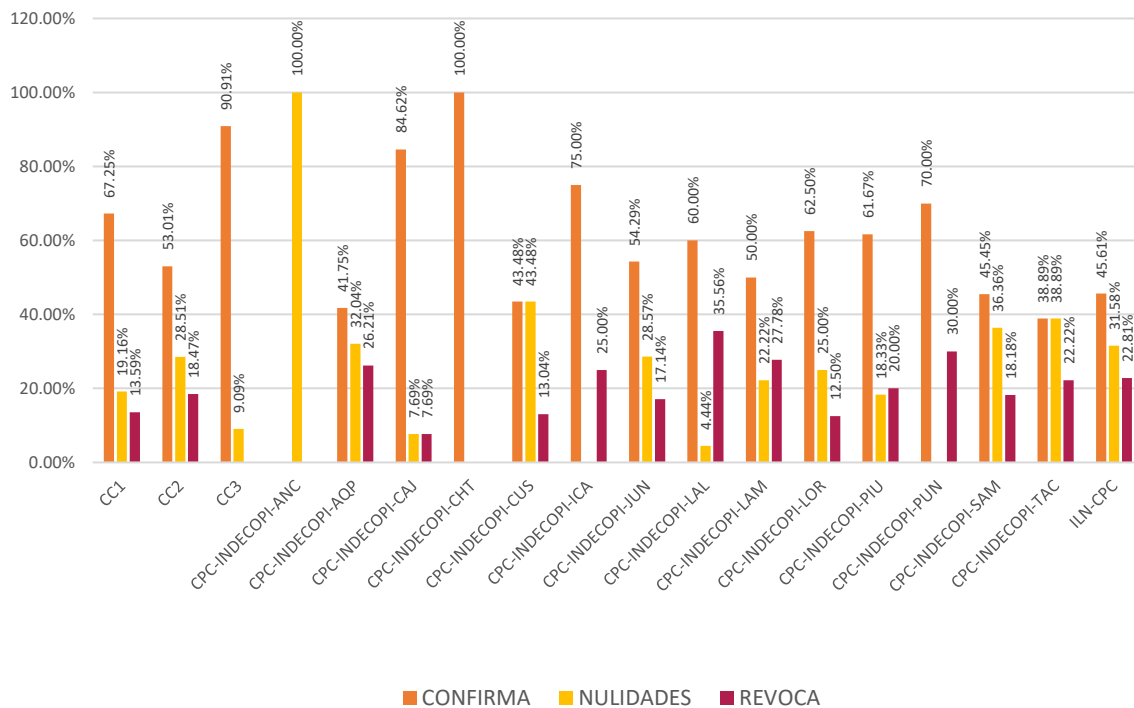
EXPEDIENTES INGRESADOS A LA SPC - I TRIMESTRE 2023



EXPEDIENTES RESUELTOS A LA SPC - I TRIMESTRE 2023



HECHOS INFRACTORES SEGÚN TIPO DE CONCLUSIÓN EN LA SPC I TRIMESTRE 2023



***NULIDADES incluye:** nulidad con devolución a primera instancia y nulidad e integración: fundada, infundada, improcedente.



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

Redes sociales: **Indecopi Oficial**

