

Boletín N° 3 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. Debby Ivone Sunción Álvarez

Abg. Jhair Emanuel Rosadio Camahualí

Abg. Jonatan Magno Flores Vargas

Abg. Edmundo Medina Salazar

Abg. Carla Susan Ayvar Ayvar

Abg. Fancy Noemí Flores Turpo

Abg. David Renzo Tolentino Pardo



PALABRAS DEL PRESIDENTE DE LA SALA ESPECIALIZADA EN PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

En la tercera semana de setiembre de este año, la Escuela Nacional del Indecopi, llevó a cabo la inauguración de los eventos denominados “Jueves de Jurisprudencia” con el propósito de difundir el sentido de las resoluciones emitidas por sus Tribunales Administrativos, coadyuvando así con la predictibilidad que debe existir en las resoluciones administrativas. Dicho evento se inició con la invitación que se hizo a los miembros de la Sala Especializada en Protección al Consumidor, tratándose en dicha oportunidad la temática de la jurisprudencia relacionada con la protección del consumidor ante las cláusulas abusivas en la contratación. En el presente boletín se incluye una jurisprudencia que contempla esta situación y resume en sus consideraciones los criterios para la resolución de estos casos en conflicto.

Resulta importante resaltar que si bien las cláusulas abusivas, de efecto absoluto o de efecto relativo están contempladas con precisión en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, no es menos cierto que el Código Civil también regula el tema de las cláusulas abusivas en el campo de la contratación en general; y que se aplica ante el vacío de las normas del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Sin embargo, vale la pena centrarnos en la defensa del consumidor ante la redacción de cláusulas predisuestas que incorporan ventajas a favor de quien las redacta.

Las cláusulas abusivas se presentan en el contexto de los contratos de adhesión o con cláusulas generales de contratación, donde el consumidor no negocia las cláusulas con el proveedor, sino que se adhiere a un contenido contractual prefijado por este.

En un mercado natural y de equivalencias, no debería prosperar la protección ante las cláusulas abusivas, pero con la dinámica del mercado actual, y la contratación en masa, no es menos cierto que la contratación ha adquirido un efecto automático y muchas veces deja de lado la voluntad de una de las partes -en la fase de la negociación contractual- que precisamente es la parte más débil en la contratación, a quien se busca proteger en una relación de consumo.

Habida cuenta que la contratación se orienta en forma masiva, en donde el proveedor introduce cláusulas que no han sido materia de negociación, a las cuales se debe someter el consumidor sin mayor cuestionamiento, es necesario recurrir a normas que compensen esta situación, y calificar dichas cláusulas como abusivas, de efecto absoluto o de efecto relativo.

En la medida que dichas cláusulas se enmarquen en el criterio de predisposición abusiva del proveedor, el mercado y la normatividad no acoge estas cláusulas contractuales. Una cosa es la libertad de contratar, es decir, decidir con quien se contrata, y otra es la potestad lícita de establecer el contenido del contrato. Situación que afecta a la parte contractual más débil en la contratación como es el caso del consumidor.

Es esta la razón por la cual la normativa especial -de protección al consumidor- desarrolla el derecho al cual se acoge el consumidor ante la redacción de cláusulas impuestas y abusivas, que dicho sea de paso se encuentran reguladas en los artículos 50° y 51° del Código de Protección y Defensa del Consumidor desde el momento que califican las cláusulas abusivas de ineficacia absoluta y cláusulas abusivas de ineficacia relativa.



Solo queda tener presente que en el derecho de protección al consumidor se aplican las normas del Código especializado, y para ello se necesita que el consumidor sea calificado como tal, de lo contrario este derecho protector no lo defiende y solo quedaría la aplicación de las normas del Código Civil, que si bien se enmarcan dentro de esta preferencia de derechos hacia la parte más débil no es lo suficientemente amplia como la regulación que nos otorga el Código de Protección y Defensa del Consumidor, cuyo derecho se nutre de conceptos precisos como la condición de proveedor, la condición de consumidor, la relación de consumo, la idoneidad del producto y el derecho a ser informado en forma previa, veraz, suficiente y oportuna.

En esta oportunidad, tendrán a su alcance las resoluciones relevantes adoptadas por la Sala Especializada en Protección al Consumidor, las mismas que se desarrollan dentro del derecho de protección al consumidor.

Lima, noviembre 2023.

Dr. Hernando Montoya Alberti
*Presidente 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 1134-2023/SPC-INDECOPI

26 de abril de 2023

Asistente: Debby Ivone Sunción Álvarez

Incumplimiento de lo ofrecido por una inmobiliaria mediante publicidad en página web.

En el procedimiento seguido contra Inmobiliaria Zion S.A.C., la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal del Indecopi confirmó la Resolución 0337-2022/ILN-CPC, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Norte, que declaró fundada la denuncia contra la inmobiliaria por haber infringido el artículo 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse probado que el proveedor no cumplió con entregar a la denunciante: (i) un departamento con la instalación del sistema de gas natural; (ii) el ambiente de la cocina con los acabados ofrecidos en su portal de internet; y, (iii) la fachada del edificio conforme a lo ofrecido en su portal de internet.

De acuerdo con lo señalado en el artículo 46° del Código, la publicidad y cualquier otro tipo de ofrecimiento realizado por el proveedor al consumidor, ya sea de manera oral o escrita, resulta ser parte conformante del acto jurídico. En tal sentido, el contenido de la publicidad es exigible aun cuando no figure en el contrato celebrado.

En el presente caso el expediente contaba como medios de prueba diversos afiches publicitarios e imágenes del portal *web* del proyecto inmobiliario de la denunciada, en los cuales se constató que ofrecía que los departamentos a la venta contarían con el servicio de gas natural, así como que el ambiente de cocina y la fachada del edificio contarían con ciertas características; sin embargo, no cumplió con dicho ofrecimiento defraudando expectativas válidamente generadas mediante dicho medio, destacándose en esta resolución que la firma del acta de entrega del inmueble no probaba fehacientemente que la consumidora había aceptado alguna modificación de lo acordado.

Es así como, además de la sanción total de 3 UIT, se ordenó al proveedor como medida correctiva que subsane los defectos advertidos en el inmueble de la denunciante.

COMENTARIO: *La Sala envía un mensaje claro a los proveedores a fin de garantizar que respeten los ofrecimientos realizados a los consumidores mediante su publicidad. En efecto, los medios publicitarios son mecanismos útiles de transmisión de información y persuasivos para la celebración de relaciones de consumo, de ahí que no puede desconocerse su importancia en la generación de expectativas en los consumidores, tal como lo hace un contrato suscrito o comprobante recibido.*

Resolución 1267-2023/SPC-INDECOPI

10 de mayo de 2023

Asistente: Jhair Emanuel Rosadio Camahualí***Improcedencia de apelación por falta de agravio en casos de allanamiento en primera instancia.***

En el procedimiento seguido contra Saga Falabella S.A. ante la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Áncash – Sede Chimbote, dicho proveedor se allanó a la denuncia dentro del plazo otorgado para presentar sus descargos basándose en lo establecido en el artículo 112° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, solicitando por ello, que se concluya el procedimiento con la imposición de una amonestación y exonerándolo del pago de los costos del procedimiento.

Mediante Resolución 0232-2022/INDECOPI-CHT, la citada Comisión acogió lo solicitado por dicho administrado, ordenándole además el pago de costas, que cumpla con una medida correctiva reparadora en favor de la consumidora afectada, así como dispuso su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

Ante la apelación formulada por Saga Falabella S.A., la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal del Indecopi declaró la nulidad del concesorio de la apelación y; en consecuencia, la improcedencia de la apelación en todos sus extremos, salvo en lo referido a la medida correctiva ordenada.

La Sala sustentó que son improcedentes las apelaciones contra las resoluciones de primera instancia por las cuales se concluyó el procedimiento declarando fundada la denuncia y concediéndole al denunciado los beneficios legales que le correspondían por haberse allanado; pues, no se verifica que haya un agravio generado por dicha decisión, en tanto la autoridad se limitó a acoger lo que el proveedor solicitó al allanarse (sanción atenuada y exoneración de pago de costos).

Asimismo, la Sala calificó a la práctica de apelar cuando el proveedor se había allanado, como un acto dilatorio contrario a la buena fe procedimental y, en consecuencia, un agravante de la graduación de la sanción.

Sin perjuicio de ello, no se desconoce que el proveedor que se allana puede apelar válidamente aquellas partes de la resolución que le pudieran causar un agravio legítimo, por ejemplo, un pronunciamiento que: (i) en algunas de sus partes, no hubiera observado los requisitos de admisibilidad o procedencia de la denuncia; (ii) al graduar la sanción, no consideró como atenuante el allanamiento; (iii) ordenó el pago de las costas por una cuantía que no correspondía; (iv) dictó una medida correctiva que no era la esperada por el proveedor.

Finalmente, la Sala resolvió que la interpretación precitada iba a constituir Precedente de Observancia Obligatoria, en caso el Consejo Directivo del Indecopi dispusiera su publicación en el diario oficial *El Peruano*.

COMENTARIO: *En la Exposición de Motivos del Decreto Legislativo 1308, que incorporó en el Código como atenuantes de la sanción al allanamiento y el reconocimiento, se señala que tenía como fin “(...) que los procedimientos administrativos de protección al consumidor simplificados permitan que los ciudadanos obtengan un pronunciamiento célere y oportuno por parte del Indecopi, y con ello una solución eficaz a sus controversias en materia de consumo”. Es así como, atendiendo a dicha finalidad, la Sala ha visto por conveniente establecer una interpretación que permita desterrar la práctica de algunos proveedores de apelar la resolución de primera instancia, aun cuando esta se limitó a acoger en todos sus términos lo solicitado por el proveedor al allanarse, lo que evidencia que no le produjo un agravio que justifique un trámite ante la segunda instancia con el consecuente destino de recursos públicos para ello.*

Resolución 1268-2023/SPC-INDECOPI

10 de mayo de 2023

Asistente: Jhair Emanuel Rosadio Camahualí***Cláusula abusiva de ineficacia absoluta que vulnera el derecho de información del consumidor.***

En el procedimiento seguido por la Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Áncash contra Huawei del Perú S.A., la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal del Indecopi revocó la denegatoria ficta de la denuncia proveniente de la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 al operar el silencio administrativo negativo, determinando la responsabilidad del denunciado por la inclusión en su página *web* de una cláusula abusiva de ineficacia absoluta dentro de sus términos y condiciones, que permitía que el proveedor brinde a los consumidores información inexacta, poco exhaustiva y/o no confiable, sin limitación alguna.

La Sala señaló que dicho proceder resulta contrario a lo establecido en el artículo 2° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, que dispone como obligación de los proveedores el brindar a los consumidores información veraz, suficiente, de fácil comprensión, entre otros.

Es así como, se sancionó al proveedor con una multa de 9,1 UIT por contar con una cláusula abusiva de ineficacia absoluta que resultaba contraria a una norma de orden público -supuesto tipificado en el artículo 50° literal h. del Código- la misma que colocaba al consumidor en una situación de desventaja y anulaba su derecho a la información, motivo por el cual debía ser inaplicada por la autoridad administrativa.

COMENTARIO: *Con esta decisión, la Sala enfatiza en el deber de los proveedores de no incluir cláusulas abusivas en los contratos por adhesión, 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 1361-2023/SPC-INDECOP**17 de mayo de 2023****Asistente: Jonatan Flores Vargas*****Modificación unilateral de las etapas del proyecto y áreas comunes ofrecidas por un proveedor inmobiliario.***

En el procedimiento seguido contra Western Construction S.A., la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal del Indecopi confirmó la Resolución 0332-2020/ILN-CPC, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Norte, que declaró fundada la denuncia en contra de dicha empresa por haber modificado unilateralmente las etapas y las áreas comunes del proyecto inmobiliario “Condominio El Olivar”; sancionándola con una multa de 3 UIT por infracción del artículo 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

La Sala indicó que, aun cuando para la empresa inmobiliaria las modificaciones efectuadas beneficiarían a los consumidores, lo cierto era que no fueron debidamente informadas y trasladadas de manera oportuna para que estos puedan dar su conformidad, de ahí que lo puesto a su disposición no coincidió con lo que se les ofreció.

Incluso, se constató respecto de las áreas comunes, que la extensión ofrecida era de 11 609,64 m², sin embargo, se entregó 4 627,25m²; y, fueron implementadas en lugares distintos a los informados y en una menor extensión. De otro lado, la falta de edificación de las etapas ofrecidas a los consumidores mermaba la seguridad ofrecida, pues el cerco perimétrico ya no sería alrededor de toda la extensión del terreno matriz, sino únicamente respecto de la extensión entregada.

Por tales motivos, además de la sanción, se ordenó al proveedor como medida correctiva que ejecute el proyecto conforme a lo ofrecido o, en caso exista impedimento, que reembolse a los denunciante el importe total pagado por el inmueble que adquirieron en la moneda materia de transacción, más los intereses legales correspondientes.

COMENTARIO: *El artículo 18° del Código define a la idoneidad de los productos y servicios como la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a la naturaleza de estos, las condiciones acordadas y a la normatividad que rige su prestación. De ello se deriva la obligación de los proveedores de cumplir con lo ofrecido durante el proceso de compra aun cuando a su criterio la modificación de las condiciones resultaría beneficiosa para el consumidor, decisión que no puede tomar unilateralmente considerando que precisamente lo que es objeto de variación pudo resultar determinante para la decisión de consumo al ajustarse a las necesidades y expectativas del consumidor.*

Resolución 1427-2023/SPC-INDECOP**24 de mayo de 2023****Asistente: Edmundo Medina Salazar*****Reembolso de pasajes con ocasión de la cancelación de vuelos por la COVID-19.***

En el procedimiento seguido de oficio contra Viva Airlines Perú S.A.C., la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal del Indecopi confirmó la Resolución 0081-2022/CC3, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 3, que halló responsable a la aerolínea imponiéndole una multa de 20,1 UIT, al haberse probado que dicho proveedor no cumplió con la ejecución de las solicitudes de reembolso del valor de los boletos para viajar entre el 16 de marzo de 2020 al 14 de julio de 2020, para vuelos nacionales; y, entre el 16 de marzo de 2020 al 4 de octubre de 2020, para vuelos internacionales, como consecuencia de la declaratoria del Estado de Emergencia Nacional para evitar la propagación de la COVID-19.

La Sala sustentó su decisión en lo establecido en el artículo 97° literal d) de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, 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.

Indicó que dicha disposición normativa se configuraba como una mínima garantía y derecho que posee el consumidor ante una situación en la cual, por ejemplo, la ejecución de un determinado servicio se vea imposibilitada por la concurrencia de una circunstancia no atribuible a su esfera de responsabilidad. Ante este tipo de supuestos, el consumidor tendrá la posibilidad de obtener la devolución o reembolso del gasto incurrido por el servicio.

En el caso en concreto, se consideró que las restricciones generadas por la COVID-19 que condujeron a la cancelación de vuelos programados, hicieron que la ejecución del servicio, al no poder realizarse en su debida oportunidad, ya no resultara útil para el consumidor, por lo cual este podía exigir la devolución del precio pagado.

COMENTARIO: *Con este pronunciamiento la Sala ha establecido que, aun cuando la cancelación del servicio sea por una causa no imputable al proveedor, como ocurrió con las cancelaciones de vuelos con ocasión de las restricciones a la libertad de tránsito para evitar la propagación de la COVID-19, deberá devolver a los consumidores la contraprestación pagada, pues estos tampoco deberían verse afectados por la imposibilidad del cumplimiento sin culpa de las partes.*

**Resolución 1507-2023/SPC-INDECOPI****31 de mayo de 2023****Asistente: Edmundo Medina Salazar*****Negativa de abordaje a vuelo que resultó justificada por medidas sanitarias para prevenir la COVID-19.***

En el procedimiento seguido contra Fast Colombia SAS Sucursal Perú, la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal del Indecopi confirmó la Resolución 1317-2022/CC2, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, que declaró infundada la denuncia en contra de dicha empresa por presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

La Sala consideró que resultaba justificado que la denunciada denegara el abordaje de los denunciantes al vuelo Cartagena-Medellín, en tanto ambos no cumplieron con presentar los requisitos mínimos para dicho fin; esto es, contar con el carné de vacunación, debido a que uno de los denunciantes solo presentó una fotografía de este.

Cabe resaltar, que la aerolínea cumplió con comunicar los requisitos para el retorno a Lima -el cual incluía una escala en Medellín- entre ellos el mostrar el carné de vacunación o presentar su prueba PCR negativa.

En el caso expuesto, si bien en el comunicado de la denunciada se indicó que se debía mostrar el carné de vacunación, sin hacer referencia a un soporte físico, la Sala manifestó que no resultaba razonable que fuera mostrado en fotografía, en tanto esta no le daba una validez suficiente a dicho documento. Adicionalmente, de la revisión del manifiesto presentado por la aerolínea y de las propias declaraciones de los denunciantes, se advirtió que la otra denunciante no contaba con resultados de la prueba PCR, así como tampoco ambos habían completado la declaración jurada requerida para ingresar a territorio peruano.

COMENTARIO: *Esta decisión destaca que los consumidores, además de tener derechos que los proveedores deben observar, cuentan con deberes que la normativa les atribuye en tutela de un interés público. Es así como, en el marco de la pandemia por la COVID-19 se establecieron requisitos mínimos para el acceso a ciertos servicios a fin de evitar la propagación del mencionado virus, resultando plenamente justificado que en ese contexto los proveedores impidieran el ingreso a sus establecimientos a los consumidores que se negaran a cumplir con tales requisitos.*

**Resolución 1548-2023/SPC-INDECOP****5 de junio de 2023****Asistente: Edmundo Medina Salazar*****Aerolínea no acreditó el sustento para establecer una restricción al consumidor sobre el uso de un boleto postergado.***

En el procedimiento seguido contra Latam Airlines Group Sucursal Perú, la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal del Indecopi revocó la Resolución 2187-2022/CC2, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, que declaró infundada la denuncia en contra de dicha empresa por presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, en consecuencia, declaró fundada la misma, imponiéndole una multa de 2 UIT, al no haber probado la denunciada que dentro de los términos y condiciones del boleto adquirido por la esposa del denunciante, se hubiera establecido que el cambio de fecha de vuelo podría darse en un año contabilizado desde la fecha de la compra del boleto.

La Sala consideró que, si bien la denunciada brindó una alternativa al denunciante para que pudiera cambiar la fecha de vuelo de su cónyuge -quien por un accidente no pudo viajar en la oportunidad pactada- lo restringió, injustificadamente, a un año contado desde la fecha de compra y no desde la fecha de vuelo, habiendo transcurrido varios meses entre una y otra fecha.

En ese sentido, para que la aerolínea pudiera exigir dicho plazo al consumidor, debía demostrar que en los términos y condiciones del boleto adquirido se había consignado tal restricción en el uso del boleto, posición contraria a la asumida por la primera instancia quien consideró que era el denunciante quien debía acreditar que las condiciones de dicho boleto permitían cambios, cancelaciones y/o devoluciones, cuando para la Sala, era la aerolínea la que producía dicha información y, por ende, se encontraba en mejor posición para aportarla al expediente; sin embargo, no lo hizo, pese al requerimiento que se le realizó.

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. Bajo tal premisa, en el procedimiento por presuntas infracciones al Código, la carga de la prueba sobre los términos pactados en un contrato de consumo, en líneas generales, recae en el proveedor.*

Resolución 1551-2023/SPC-INDECOP**5 de junio de 2023****Asistente: Debby Ivone Sunción Alvarez*****Proveedores deben de cumplir lo ofrecido sobre la cantidad de pisos de un proyecto inmobiliario.***

En el procedimiento seguido contra Constructora e Inmobiliaria Dubai S.A.C., la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal del Indecopi -aunque con fundamentos distintos- confirmó la Resolución 2125-2022/CC2, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 que declaró fundada la denuncia en contra de dicha empresa, debido a que defraudó las expectativas generadas en los denunciantes al poner en venta los aires del departamento adquirido por ellos, para la posible construcción de un sexto piso, pese a haberles ofrecido que el proyecto inmobiliario contaría únicamente con cinco pisos.

La Sala señaló que, cuando un proveedor ofrece un edificio multifamiliar con una cantidad determinada de pisos, es razonable considerar que dicho edificio solo contará con ese número; a menos que se haya informado claramente a los consumidores que podían construirse pisos adicionales en el edificio.

Se destacó el hecho que el proveedor, aun cuando se tratara del legítimo propietario de los aires del departamento adquirido por los denunciantes, se encontraba impedido de ofertarlos con posterioridad para la construcción de un sexto piso, debido al compromiso que la propia empresa habría asumido con los consumidores al momento de venderles el citado departamento.

De conformidad con lo expuesto, el Colegiado concluyó que resultaba atendible la posición de los consumidores referida a que esperaban que el edificio solo contaría con esa cantidad de pisos por el ofrecimiento realizado por la proveedora denunciada; por lo tanto, existió una vulneración al deber de idoneidad recogido en los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, sancionándose a la mencionada empresa con una multa de 2,01 UIT y ordenándole como medida correctiva la devolución de la contraprestación pagada, más los intereses legales correspondientes.

COMENTARIO: *El artículo 20° del Código señala que, para determinar la idoneidad de un producto o servicio, debe compararse este con las garantías que el proveedor está brindando y a las que está obligado. Para este caso, la Sala sustentó su decisión en la garantía explícita, esto es, en el compromiso con el consumidor que se deriva de los términos y condiciones expresamente ofrecidos por el proveedor en el contrato, y que solo podía ser desplazada por una condición proveniente de un mandato legal o regulación (garantía legal).*

Resolución 1574-2023/SPC-INDECOP

5 de junio de 2023

Asistente: Carla Susan Ayvar Ayvar***Sobre la devolución al consumidor de una suma entregada en una moneda distinta a Soles.***

En el procedimiento seguido contra el Banco BBVA Perú S.A., la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal del Indecopi revocó la resolución de la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1, que declaró infundada la denuncia; y, en consecuencia, la declaró fundada por haber infringido los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, por no informar a la consumidora que la devolución del monto de € 8 925,00 se efectuaría realizando la conversión a Soles a fin de que brinde su consentimiento, situación que generó un perjuicio económico a la interesada.

En el caso expuesto, la denunciante manifestó haber entregado a la entidad bancaria S/ 36 708,53, a fin de que cambiara dicho monto y entregase a un tercero la suma de € 8 925,00. No obstante, cuando el dinero enviado retornó del extranjero, la entidad denunciada lo convirtió a Soles, sin su consentimiento, no habiéndole informado previamente sobre la posibilidad de conversión ni el tipo de cambio que iba aplicar a dicha operación, entregándole el monto de S/ 27 962,78 equivalente a € 8 727,46, monto distinto y menor al que entregó primigeniamente.

La Sala, en discrepancia con la posición de la Comisión, sancionó al denunciado con una multa de 11,60 UIT, por considerar que, en el expediente, no obraba documento alguno presentado por la entidad bancaria que denotara que la consumidora tomó conocimiento y aceptó que la devolución de la suma controvertida sería efectuada a través del cambio a moneda nacional cuestionado.

Precisó que, ante la ausencia de un pacto expreso sobre la forma en que la entidad financiera efectuaría la devolución de una suma de dinero entregada para su envío al extranjero y a la que se le aplicó el tipo de cambio vigente a esa fecha, la expectativa del consumidor será que dicha devolución se realice en la forma previamente coordinada con este para determinar el método y procedimiento para su restitución. Por tanto, la consumidora debía otorgar su consentimiento para que se realizara la conversión a Soles al tipo de cambio aplicable a esa fecha, sin embargo, no se probó que esto hubiese ocurrido.

COMENTARIO: *El razonamiento de la Sala se sustenta en que, el efectuar la conversión al tipo de cambio vigente a la fecha de devolución podría resultar perjudicial para el consumidor por significarle un detrimento económico al recibir un monto menor en Soles de aquel que entregó, motivo por el cual resulta necesario su previo consentimiento, y de no existir este, que la entidad financiera recurra a otras alternativas, como por ejemplo, la emisión de un cheque de gerencia por el monto entregado en moneda extranjera.*

Resolución 1624-2023/SPC-INDECOPI

14 de junio de 2023

Asistente: Fancy Noemí Flores Turpo

Sobre la competencia del Indecopi: condición de consumidor y afectación de intereses colectivos o difusos.

En el procedimiento seguido de oficio contra Real Plaza S.R.L. y Tiendas Peruanas S.A. (Oechsle), la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal del Indecopi declaró la nulidad del inicio del procedimiento y de la Resolución 0075-2022/CC3, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Sur N° 3, que halló responsables a dichos proveedores por generar un riesgo injustificado a la seguridad de los consumidores, como consecuencia de haber desplegado acciones por parte del personal de seguridad ante el ingreso de un ciudadano a sus establecimientos comerciales, el 14 de septiembre de 2021; intervención en cuyo marco, dicha persona falleció.

En dicho pronunciamiento, la Sala advirtió que: (i) por las circunstancias especiales en las que el ciudadano ingresó y se desplazó al interior de los establecimientos comerciales, este no calificaba como consumidor en los términos de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, (ii) al margen de lo ocurrido con la intervención de dicho ciudadano, las acciones de investigación no evidenciaron la presunta comisión de una conducta generalizada, y por tanto, no existía evidencia alguna de una posible afectación a los intereses colectivos o difusos de los consumidores; por lo que, la evaluación del hecho cuestionado no se encontraba dentro del ámbito de competencia de la Comisión y el Indecopi.

La Sala precisó que, como el procedimiento tenía por objeto aclarar si las acciones desplegadas por ambos proveedores a través del personal de seguridad contratado, implicaban un riesgo injustificado a la seguridad de los consumidores, la determinación de la calidad de consumidor de la persona intervenida era relevante; puesto que el Indecopi, en el marco de sus competencias y bajo la infracción atribuida a las empresas, solo podía fiscalizar la ejecución de los protocolos de seguridad -como servicio complementario- con los que contarían los establecimientos comerciales involucrados, para este tipo de casos, en la medida que se demuestre la puesta en riesgo injustificada o no advertida para la salud o seguridad de los consumidores o sus bienes.

Además, resaltó que lo resuelto para el presente caso no desconoce que el Indecopi se encuentra legitimado para dar inicio a un procedimiento de oficio, frente a posibles afectaciones de los derechos de los consumidores, más allá de la existencia de un perjuicio concreto a un consumidor en particular; esto, en armonía con la finalidad pública que debe revestir la actuación de la Administración, pues los efectos de una resolución administrativa en la que se discutan intereses difusos y colectivos, serían de aplicación para todos los posibles afectados.

Finalmente, la Sala mencionó que, no avala ni justifica el accionar de los agentes de seguridad investigados en la vía penal por el fallecimiento del ciudadano; al contrario, precisó que las autoridades competentes debían esclarecer los hechos y determinar las responsabilidades correspondientes, de ser el caso.

COMENTARIO: *De esta manera la Sala ha establecido que, circunstancias como el comportamiento del ciudadano en el caso concreto pueden evidenciar que este -aun cuando haya sido afectado por el hecho investigado- no califique como consumidor; lo cual, sumado a la falta de evidencias sobre una posible afectación a intereses colectivos o difusos, determina la ausencia de competencia del Indecopi para iniciar procedimientos de oficio como el que es materia de comentario.*

Resolución 1653-2023/SPC-INDECOP

14 de junio de 2023

Asistente: David Renzo Tolentino Pardo

Respecto de la competencia para pronunciarse sobre las denuncias vinculadas a deudas de los consumidores que fueron objeto de un proceso judicial de ejecución de garantía.

En el procedimiento seguido contra Scotiabank Perú S.A.A., la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal del Indecopi revocó la resolución de la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur Nº 1, que declaró improcedente la denuncia en contra de dicha entidad bancaria, por haber infringido el literal c) artículo 56°.1 y otros de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, en consecuencia, la declaró procedente, al considerarse que, aun cuando la deuda contraída por el consumidor, la cual fue materia de cuestionamiento ante el Indecopi, se encontraba en ejecución judicial, los bienes jurídicos tutelados en la vía administrativa y en la vía judicial eran distintos. Sin perjuicio de ello, la Sala ordenó a la Comisión evaluar si procede o no suspender el procedimiento administrativo hasta que la autoridad jurisdiccional haya emitido un pronunciamiento definitivo en el proceso judicial de ejecución de garantía hipotecaria.

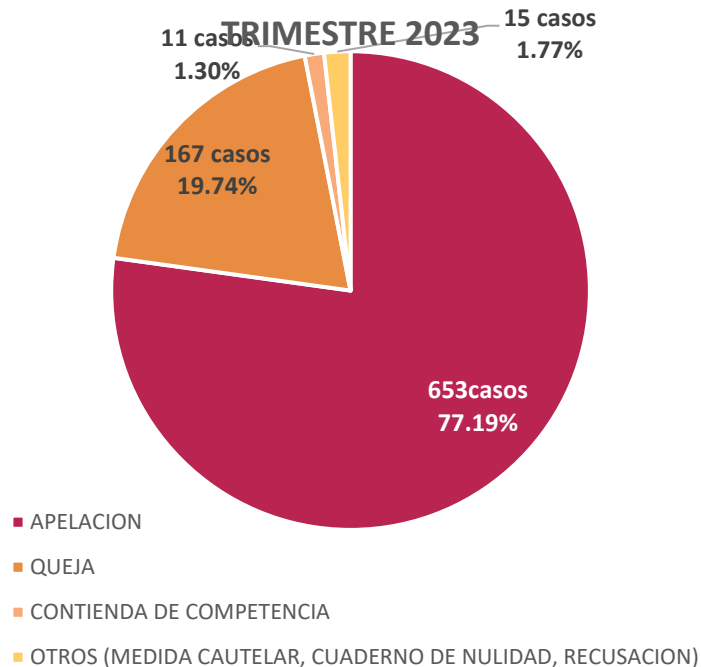
La Sala señaló que, la mencionada demanda de ejecución de garantía hipotecaria no excluía la competencia del Indecopi para pronunciarse sobre la denuncia interpuesta contra la entidad bancaria, toda vez que en la vía administrativa se busca corroborar la idoneidad del servicio prestado por el proveedor, pudiendo imponerle la autoridad administrativa una sanción de advertirse una trasgresión a las normas de protección al consumidor, mientras que, en el proceso judicial tramitado en la vía ejecutiva, el bien jurídico tutelado consistía en que el reconocimiento del derecho de cobranza de un crédito, contenido en un título ejecutivo.

Sin embargo, la Sala no desconoció que el proceso judicial, al guardar vinculación con los hechos que eran materia de denuncia, podría evidenciar elementos de juicio relevantes para el análisis que debía realizar la autoridad administrativa en el procedimiento, por lo que, se precisaría del pronunciamiento previo del órgano jurisdiccional, configurándose el segundo supuesto de suspensión de los procedimientos tramitados por el Indecopi, establecido en el artículo 65° del Decreto Legislativo 807, Facultades, Normas y Organización del Indecopi. En atención a lo señalado, la Comisión debió disponer la suspensión del procedimiento, a fin de evitar la emisión de pronunciamientos contradictorios, en lugar de determinar la improcedencia de la denuncia.

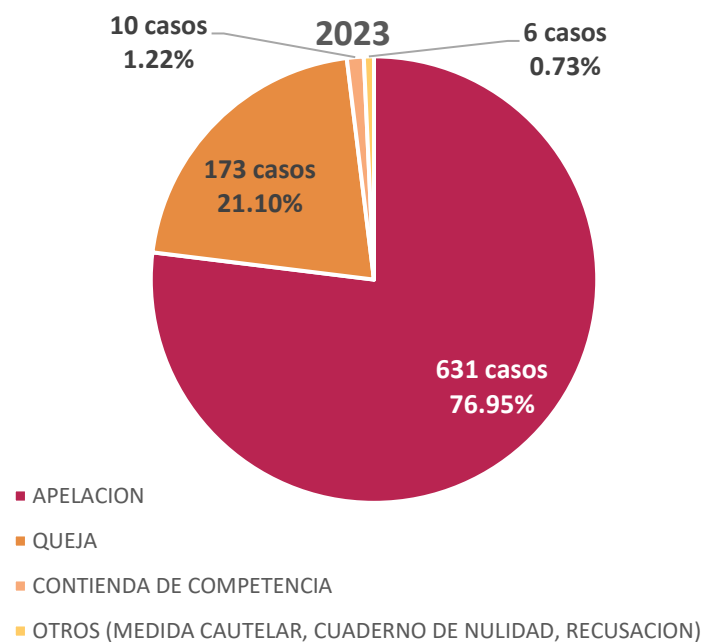
COMENTARIO: Resulta de vital importancia para la Sala el definir los alcances de sus competencias dentro de lo permitido por el marco legal, de manera que no conlleve una superposición en el ámbito de actuación de otras entidades de la Administración Pública. Para tal efecto, la identificación de los bienes jurídicos tutelados es determinante para establecer la competencia del Indecopi ante controversias surgidas en el marco de relaciones de consumo, sin desconocer la relevancia que puedan tener los pronunciamientos en otras vías para la emisión de una decisión debidamente motivada. Esto último es una necesidad que queda cubierta mediante la suspensión del procedimiento seguido en el Indecopi, contemplada por el artículo 65° del Decreto Legislativo 807, Facultades, Normas y Organización del Indecopi, y que permite que el Indecopi -lejos de no avocarse al análisis del fondo del asunto- tome en cuenta tales pronunciamientos para resolver.

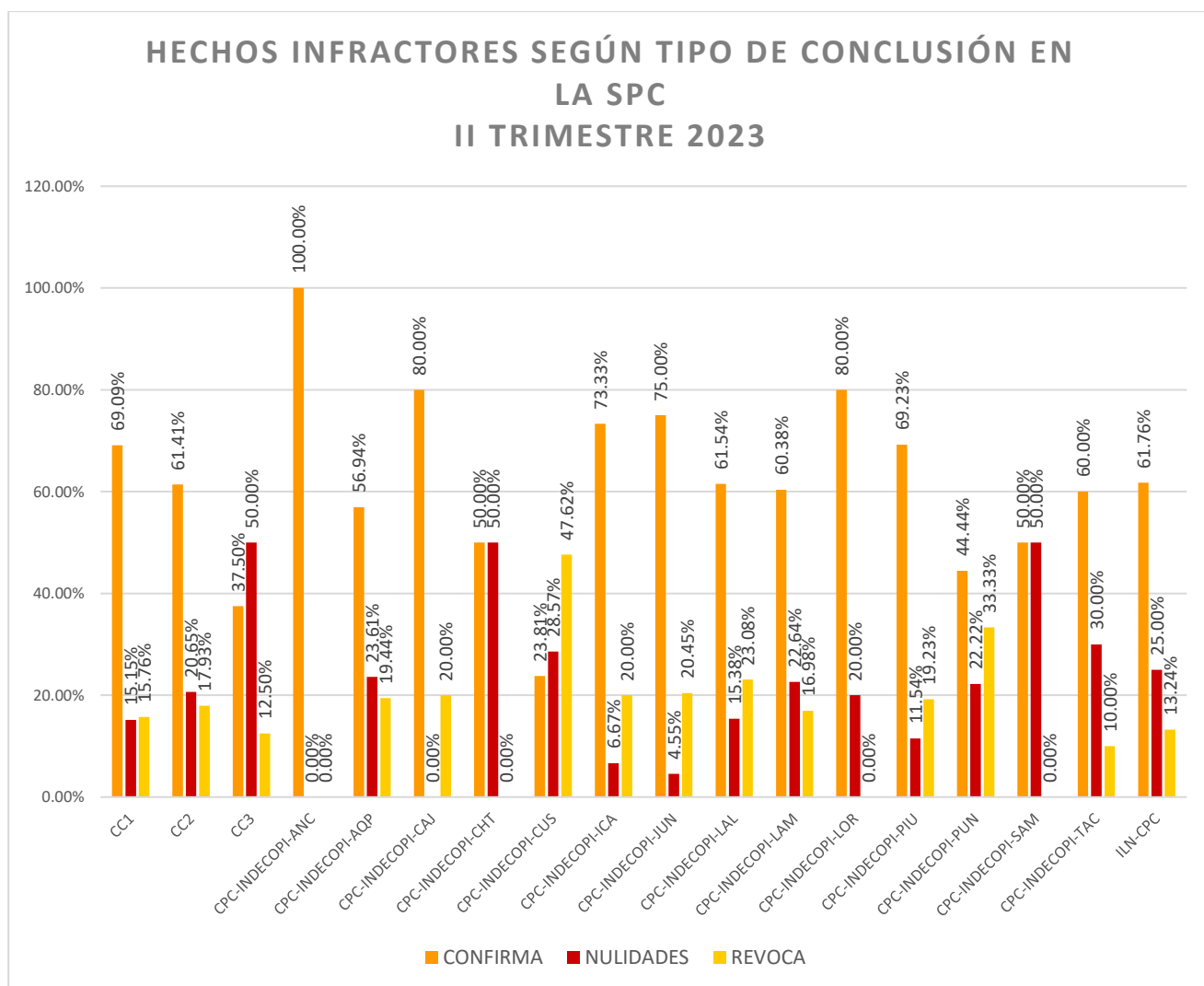
ESTADÍSTICAS

EXPEDIENTES INGRESADOS A LA SPC - II



EXPEDIENTES RESUELTOS A LA SPC - II TRIMESTRE





***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

Social networking: **Indecopi Oficial**

