

**LINEAMIENTOS 2006
DE LA COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

RESOLUCIÓN N° 001-2006-LIN-CPC/INDECOPI

Lima, 30 de noviembre de 2006

Lineamientos sobre Protección al Consumidor

La Comisión de Protección al Consumidor:

CONSIDERANDO:

Que, el Artículo 9 del Decreto Legislativo N° 807 faculta a las Comisiones a aprobar pautas o lineamientos que, sin tener carácter vinculante, orienten a los agentes económicos sobre los alcances y criterios de interpretación de las normas cuya aplicación tienen encomendadas; que, uno de los fines que se ha propuesto la Comisión es tomar las medidas que sean necesarias para contribuir a reducir las situaciones de conflicto detectadas en los ámbitos de su competencia; que, la protección de los derechos del consumidor requiere de un marco que permita establecer reglas claras para los agentes económicos que intervienen en el mercado, lo que sólo será posible si la actuación de la administración es predecible para dichos agentes; en uso de sus atribuciones y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 23 del Decreto Ley N° 25868, y por la Ley de Protección al Consumidor.

RESUELVE:

Aprobar los Lineamientos de la Comisión de Protección al Consumidor sobre Protección al Consumidor, los mismos que forman parte integrante de la presente resolución.

Con la intervención de los señores Comisionados: Dr. Alonso Morales, Sra. Mercedes García Belaúnde, Dr. Uriel García, Dr. Juan Luis Daly, y Dr. Hernando Montoya.

LINEAMIENTOS DE LA COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

ÍNDICE

1. ÁMBITO DE APLICACIÓN OBJETIVA DE LA LEY

- 1.1 ¿Cuál es el ámbito de aplicación de la Ley?
- 1.2 ¿Cuándo existe una relación de consumo?
- 1.3 ¿La aplicación de la Ley se encuentra condicionada a que la relación de consumo se celebre y ejecute en territorio nacional?
- 1.4 ¿Las partes pueden someterse a una jurisdicción extranjera para que resuelva los conflictos generados por el incumplimiento de la Ley?
- 1.5 ¿La Comisión es competente para resolver reclamos sobre prestación de servicios públicos?
- 1.6 ¿Quiénes son los órganos competentes para conocer los reclamos por agua, luz y teléfono?
- 1.7 De acuerdo a lo anterior, ¿la Comisión no podrá conocer ningún reclamo por telefonía?
- 1.8 ¿Es competente la Comisión para conocer reclamos por la calidad en la venta de combustible?
- 1.9 ¿La Comisión es competente para conocer los reclamos presentados por el servicio de contrastación de medidores eléctricos?
- 1.10 ¿La Comisión es competente para conocer reclamos o denuncias contra entidades de la Administración Pública?
- 1.11 ¿Es competente la Comisión para conocer controversias derivadas de las actividades bursátiles?
- 1.12 ¿La Comisión es competente para conocer controversias derivadas de los fondos colectivos?
- 1.13 ¿La Comisión es competente para pronunciarse respecto a las controversias derivadas de los contratos de leasing?
- 1.14 ¿Existe un plazo para presentar una denuncia ante la Comisión por una infracción a la Ley de Protección al Consumidor?

2. EL CONSUMIDOR EN LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

- 2.1 ¿Quién puede plantear una denuncia de protección al consumidor?
- 2.2 ¿Quién es un consumidor final?
- 2.3 ¿Ello implica que todas las empresas pueden considerarse como consumidores para efectos de la Ley de Protección al Consumidor?
- 2.4 ¿Sólo quien adquiere el bien puede ser considerado consumidor de éste?

3. EL PROVEEDOR EN LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

- 3.1 ¿A quiénes se les aplica la ley?
- 3.2 ¿Quiénes son proveedores?

4. LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES Y LAS OBLIGACIONES DE LOS PROVEEDORES EN EL PERU

4.1 Derecho a la información

- 4.1.1 ¿Qué es la asimetría informativa?
- 4.1.2 ¿Qué clase de información deben brindar los proveedores a los consumidores?
- 4.1.3 ¿Qué es información relevante?
- 4.1.4 ¿Qué mecanismos de difusión deben emplearse para brindar información a los consumidores?

- 4.1.5 ¿Puede consignarse en un producto de manufactura nacional información relevante en un idioma distinto del castellano?
- 4.1.6 ¿Puede consignarse en un producto de manufactura extranjera información relevante en un idioma distinto del castellano?
- 4.1.7 ¿Cómo funciona la obligación de informar en los contratos de tracto sucesivo?
- 4.1.8 ¿En los contratos de tracto sucesivo, está obligado el proveedor a atender cualquier solicitud de información que le efectúe un consumidor?
- 4.1.9 Evaluada la razonabilidad de la solicitud ¿cómo se evalúa el cumplimiento del deber de información de un proveedor?
- 4.1.10 ¿Qué información deben contener las advertencias de los productos riesgosos?

4.2 Derecho a la idoneidad de los productos o servicios que se adquieren

- 4.2.1 ¿Qué es la idoneidad?
- 4.2.2 ¿Qué se entiende por producto o servicio idóneo?
- 4.2.3 ¿Son responsables los proveedores por la idoneidad y calidad de los productos y servicios que prestan?
- 4.2.4 ¿Son responsables los proveedores por el contenido de un producto indicado en el envase?
- 4.2.5 ¿Qué se entiende por producto o servicio idóneo?
- 4.2.6 ¿Qué es la garantía implícita?
- 4.2.7 ¿Qué es la garantía expresa?
- 4.2.8 ¿Qué es la garantía legal?

4.3 Derecho de no ser discriminado

- 4.3.1 ¿Cuándo nos encontramos frente a un trato discriminatorio en los locales abiertos al público?
- 4.3.2 ¿El trato diferenciado en las relaciones de consumo, constituye siempre un acto discriminatorio sancionado por la Ley?

5. EL PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA ANTE LA COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

5.1 ¿Cómo se interpone la denuncia?

5.2 ¿Quién puede interponer una denuncia?

- 5.2.1 De parte
- 5.2.2 De oficio

5.3 ¿Ante quién se interpone la denuncia?

5.4 ¿Es indispensable presentar la denuncia personalmente o la puede interponer otra persona en mi representación?

5.5 ¿Cuál es el trámite de las denuncias?

- 5.5.1 ¿Qué es lo primero que analiza la Comisión?
- 5.5.2 ¿Qué sucede si admitida a trámite la denuncia se efectúa un requerimiento al denunciante que no es atendido?
- 5.5.3 ¿Qué debe hacer el denunciado cuando le notifican una denuncia?
- 5.5.4 ¿La Comisión cita a audiencia de conciliación?
 - a) ¿La conciliación pone fin al procedimiento?
 - b) ¿Qué sucede si una de las partes no cumple con el acuerdo conciliatorio?
- 5.5.5 ¿Es necesario presentar pruebas?

a) ¿Cómo funciona la carga de la prueba?

5.5.6 ¿Cómo termina el procedimiento?

- a) ¿Cuáles son las formas de conclusión del procedimiento?
- b) Notificación de resolución
- c) Apelación
 - Qué se puede apelar
 - Plazo para apelar y elevar a la instancia competente
- d) Poder Judicial
- e) ¿Es posible aclarar o rectificar una Resolución?

5.6 ¿Se pueden interponer medidas correctivas?

5.6.1 ¿Qué es una medida correctiva?

5.6.2 ¿Qué medidas correctivas puede ordenar la Comisión?

5.6.3 ¿Puede un consumidor solicitar como medida correctiva el pago de una indemnización por los daños y perjuicios que hubiese causado la conducta del infractor?

5.6.4 ¿Qué sucede si el denunciado no cumple con la medida ordenada?

5.7 Sanciones

5.7.1 ¿Cuáles son las sanciones que puede imponer la Comisión?

5.7.2 ¿Cuáles son los criterios que utiliza la Comisión para graduar la sanción?

- a) Intencionalidad del infractor
- b) Probabilidad de detección de la infracción
- c) Gravedad de la falta cometida y daño resultante al consumidor
- d) Comportamiento del infractor respecto de los daños
- e) Beneficios obtenidos por el proveedor
- f) Conducta del infractor a lo largo del procedimiento
- g) Efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado
- h) Reincidencia

5.8 ¿Se puede ordenar el pago de las costas y costos?

6. CRITERIOS APLICADOS EN LOS CASOS QUE SE HAN PRESENTADO CON MAYOR FRECUENCIA ANTE LA COMISIÓN

6.1 En materia de intermediación financiera

6.1.1 Tarjetas de Crédito

- a) ¿Cuáles son los riesgos que conlleva el uso de tarjetas de crédito?
- b) ¿Qué obligación tiene el banco frente a sus clientes con respecto a sus tarjetas de crédito?
- c) ¿Quién es responsable de los consumos que se efectúen con una tarjeta de crédito robada, perdida o sustraída?
- d) ¿Y si el consumidor cumpliera con reportar dicha pérdida?
- e) ¿Existe algún mecanismo establecido a fin que el consumidor pueda reportar la pérdida de su tarjeta de crédito?
- f) ¿Qué responsabilidad tiene el establecimiento afiliado a una tarjeta de crédito frente a los consumos que realicen personas diferentes al titular de la tarjeta?
- g) ¿Qué sucede si los consumos efectuados con la tarjeta de crédito exceden la línea de crédito otorgada por el banco?
- h) ¿Puede el banco o la financiera cobrar a los consumidores por renovación de una tarjeta de crédito si les ofreció no hacerlo?
- i) ¿Puede el banco o la financiera cobrar por los consumos realizados con una tarjeta adicional que nunca se solicitó?
- j) ¿Puede la entidad financiera incluir modificaciones a los contratos de tarjeta de crédito incorporando servicios adicionales, complementarios o promocionales, cuando dichos servicios no se encuentran vinculados al objeto del contrato?

- k) ¿Puede una entidad financiera incorporar a sus clientes de tarjeta de crédito a un programa de asistencia del hogar sin que éstos sean informados adecuadamente sobre sus términos y condiciones, y sin requerir su consentimiento expreso?

6.1.2 Estados de Cuenta

- a) ¿Es obligatorio para los bancos o financieras la remisión de los estados de cuenta de sus clientes? ¿Qué información debe contener?
- b) ¿Qué clase de información debe brindar el banco y la financiera a los consumidores con respecto a sus tarjetas de crédito?
- c) ¿Cuál es el plazo que tiene el banco o la financiera para atender una solicitud de información?

6.1.3 Cuenta Corriente

- a) ¿Puede el banco imputar a una fecha posterior una operación realizada en un día inhábil?
- b) ¿Puede la entidad financiera cerrar una cuenta corriente de manera unilateral?
- c) ¿Puede la entidad financiera abrir una cuenta corriente a mi nombre sin mi consentimiento?
- d) ¿Puede la entidad financiera cobrar la tasa de interés que considere pertinente?
- e) ¿Puede una empresa del sistema financiero imputarme una deuda sin tener un documento sustentatorio de la misma?
- f) ¿Puede una entidad financiera continuar efectuando un cargo automático a favor de una tercera empresa pese a que le haya solicitado que no lo continúe haciendo?

6.1.4 Cuenta de Ahorros

- a) ¿Puede la entidad financiera cargar en una de las cuentas de los consumidores importes correspondientes al pago de un seguro cuya contratación no le fue informada?
- b) ¿Puede la entidad financiera cargar en una de las cuentas de los consumidores otras obligaciones derivadas de otras cuentas que mantiene en dicha institución?
- c) ¿Puede el banco bloquear las cuentas de un consumidor?
- d) ¿El Banco puede cerrar unilateralmente una cuenta de ahorros?
- e) ¿Quién es responsable por los retiros efectuados con la tarjeta de débito?
- f) ¿Qué sucede en caso de robo o pérdida de la tarjeta de débito?
- g) ¿Y si el consumidor cumpliera con reportar dicha pérdida?
- h) ¿Quién debe probar la hora en la que se efectuó la llamada para el bloqueo de la tarjeta?
- i) ¿Quién es responsable en caso que haya una violación en los sistemas de seguridad de un Banco?
- j) ¿Están los Bancos obligados a informar acerca del límite de retiro diario por cajero automático y los horarios en que se aplica dicho límite?

6.1.5 Préstamos

- a) ¿Deben los Bancos informar sobre las tasas de interés y entregar a los consumidores los cronogramas de pago?
- b) ¿El Banco puede cobrar penalidades por la realización de un pre-pago del crédito?
- c) ¿Qué espera un consumidor que mantiene un préstamo en el caso que el Banco frente al que está obligado cierre la única agencia que tenía?

6.1.6 Compensación por Tiempo de Servicios

- a) ¿Qué información deben brindar los Bancos con respecto a las cuentas CTS que los trabajadores mantienen en su institución?
- b) ¿Qué espera un consumidor al terminar su relación laboral respecto de su CTS?
- c) ¿Hasta cuánto puede el Banco retener de los depósitos de las cuentas CTS por los préstamos otorgados a los trabajadores?
- d) ¿Qué espera un consumidor al solicitar el traslado de su CTS a otra entidad financiera?
- e) ¿El Banco se puede negar a transferir depósitos CTS a otra entidad financiera si se firmó un documento comprometiéndose a no hacerlo mientras tenga una deuda pendiente?

- f) ¿Hasta cuánto tiempo deben conservar los Bancos la información referida a la cuenta CTS de una persona?

6.1.7 Cooperativas de ahorro

- a) ¿Es competente la Comisión para conocer controversias derivadas de las relaciones entre los asociados de una cooperativa con ésta o con sus demás miembros?
- b) Entonces, cuando una controversia se encuentre referida a actos de una cooperativa como proveedor ¿es competente la Comisión?
- c) ¿Puede establecer una Cooperativa una tasa de interés diferente para los créditos que otorga a sus socios?

6.1.8 Métodos abusivos de cobranza

- a) ¿Los proveedores pueden emplear cualquier método de cobranza a fin de procurar el pago de la deuda del consumidor?
- b) ¿Cuáles son los métodos de cobranza que se encuentran prohibidos?
- c) ¿Se encuentra prohibido pegar carteles en el domicilio del deudor?
- d) ¿El proveedor puede informar a terceros sobre la situación de morosidad del deudor?
- e) ¿El proveedor puede realizar llamadas telefónicas a cualquier hora del día a fin de cobrar una deuda?
- f) ¿Los requerimientos de cobranza realizados en forma escrita deben cumplir con una formalidad especial?
- g) ¿El proveedor tiene algún tipo de responsabilidad por las acciones que realiza la empresa a la cual ha encargado la cobranza de la deuda de un consumidor?
- h) ¿Se puede denunciar ante la Comisión si un proveedor envía a su domicilio requerimientos de cobranza dirigidos a una persona que no reside en dicho inmueble?

6.1.9 Reportes indebidos

- a) ¿Reportar indebidamente a un consumidor a una central de riesgo constituye una infracción a la Ley?
- b) ¿El banco tiene la obligación de informar a las Centrales de Riesgo cuando un consumidor no ha cancelado su deuda?
- c) ¿El banco tiene la obligación de informar a las Centrales de Riesgo cuando un consumidor cancela su deuda?
- d) ¿Qué información pueden proporcionar los bancos a las Centrales de Riesgo?

6.2 En materia de AFP y Planes de Pensiones

6.2.1 ¿Es competente la Comisión para conocer controversias derivadas de las relaciones entre los pensionistas y las AFP?

6.2.2 ¿La AFP es responsable por el monto de los Bonos de Reconocimiento otorgados a sus afiliados?

6.3 En materia de seguros

6.3.1 Seguro de Desgravamen

- a) ¿Qué es el seguro de desgravamen?
- b) ¿Es obligatorio que las instituciones financieras contraten seguros de desgravamen en beneficio de sus clientes?
- c) ¿Los seguros de desgravamen deben cubrir las enfermedades preexistentes?

6.3.2 Seguro de Desempleo

- a) ¿Qué es el seguro de desempleo?
- b) ¿Es idóneo que se deniegue el pago de la póliza por la presentación tardía de la solicitud por parte del beneficiario, en la que no se haya establecido plazo?
- c) ¿Constituye un servicio no idóneo que el proveedor deniegue el pago de la póliza de seguros en caso de despido por causal?
- d) ¿Se suspende el periodo prescriptorio de la acción ante la Comisión de Protección al Consumidor cuando se está resolviendo en la vía judicial la naturaleza del despido?

6.3.3 Seguro Vehicular y SOAT

- a) ¿En qué consiste el Seguro Vehicular?
- b) ¿El proveedor puede imponer determinadas condiciones para el reconocimiento de una póliza de seguros?
- c) ¿Es idóneo el servicio cuando el proveedor repone el bien siniestrado utilizando materiales de segundo uso?
- d) ¿En qué consiste el Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT)?
- e) ¿Se debe condicionar el cumplimiento de la póliza a una investigación previa por parte de la empresa aseguradora?
- f) ¿La empresa aseguradora puede denegar el reembolso de los gastos de sepelio cuando quien lo solicita no es un deudo de la víctima?

6.3.4 Seguro Médico

- a) ¿En que consiste el seguro médico?
- b) ¿Es posible que el proveedor cambie las primas de seguros acordadas en un inicio?
- c) ¿En los casos que las empresas aseguradoras hayan sido absorbidas por otra empresa, el consumidor debe aceptar el cambio de las condiciones acordadas con la anterior aseguradora, por las que sean propuestas por la empresa que la absorbió?
- d) ¿Las enfermedades o condiciones médicas desarrolladas durante un contrato de seguro médico deben ser consideradas preexistencias cuando haya una renovación contractual o la firma de un nuevo contrato de seguro con la aseguradora?
- e) ¿Es posible que la empresa aseguradora eleve la prima de seguro cuando los riesgos del asegurado se han visto incrementados?

6.3.5 Seguro de Vida

- a) ¿Qué es un seguro de vida?
- b) ¿Puede negarse la aseguradora al pago de una póliza de seguros ante la posibilidad que el asegurado falleciera bajo condiciones excluyentes del beneficio?
- c) ¿Es causal de liberación de responsabilidad cuando la víctima se encontraba en estado etílico al momento en que se produjo su muerte?

6.3.6 Seguro de Asistencia al Viajero

- a) ¿Qué es el seguro de asistencia al viajero?
- b) ¿Es razonable que la cobertura del seguro de asistencia del viajero se limite a atenciones en el extranjero?

6.4 En materia de Transporte Terrestre

6.4.1 Medidas de seguridad

- a) ¿Qué medidas de seguridad debe adoptar la empresa de transportes?
- b) ¿Debe una empresa de transportes encargarse de los heridos en caso ocurra un accidente durante la prestación de sus servicios?
- c) ¿Es responsable la empresa de transporte terrestre de pasajeros por la pérdida del equipaje de sus pasajeros?
- d) ¿El proveedor debe responder por los objetos de valor que se hubieran extraviado en el equipaje?
- e) ¿Es responsable la empresa de transporte por la pérdida de las encomiendas?
- f) ¿Es responsable la empresa de transportes por entregar la encomienda a una persona no autorizada?
- g) ¿Qué medidas de seguridad deben adoptar las empresas de transporte interprovincial de pasajeros en sus terminales, a efectos de garantizar la seguridad de sus usuarios?
- h) ¿El transportista puede desalojar a un consumidor del terminal?
- i) ¿Es responsable la empresa de transporte interprovincial de pasajeros por trasladar pasajeros de pie y bultos en los pasadizos de sus unidades?

6.4.2 ¿Es responsable la empresa de transportes terrestre por el retraso en la partida de alguna de sus unidades?

6.5 En materia de Transporte Aéreo

6.5.1 Pérdida de Equipaje

- a) ¿Son responsables las líneas aéreas por la pérdida de equipaje entregado por los consumidores?
- b) ¿Qué medida correctiva debe otorgarse en los casos de pérdida o demora en la entrega del equipaje?

6.5.2 Itinerario y condiciones del viaje

- a) ¿Deben informar las líneas aéreas sobre todas las escalas programadas en un viaje?
- b) ¿La sobreventa de pasajes aéreos constituye una infracción a las normas de protección al consumidor?
- c) ¿Cuales son los derechos del consumidor frente al retraso o cancelación de los vuelos?
- d) ¿Las líneas aéreas son responsables por la información que se requiera en el counter?
- e) ¿A que línea aérea se le imputa responsabilidad en el caso de vuelos bajo la modalidad de transporte sucesivo?
- f) ¿Las líneas aéreas son responsables por la información respecto a las restricciones a las que se encuentra sujeto el pasaje aéreo?

6.6 En materia de agencia de viajes

- 6.6.1 ¿Cómo se distribuye la responsabilidad entre las Agencias de Viaje Mayoristas y las Agencias de Viaje Minoristas?
- 6.6.2 ¿Cuáles son las obligaciones de la línea aérea en relación con la venta de pasajes aéreos?
- 6.6.3 ¿Cuáles son las obligaciones de la línea aérea en relación con la venta de paquetes turísticos?
- 6.6.4 ¿Cuales son los efectos del incumplimiento de las condiciones ofrecidas al consumidor mediante publicidad?

6.7 En materia de Hospedaje

- 6.7.1 ¿Cómo debe ser el servicio brindado en materia de hospedaje?
- 6.7.2 ¿El hurto de las pertenencias de un huésped dentro de las instalaciones de un hotel, constituye una infracción a la Ley de Protección al Consumidor?

6.8 En materia de alimentos y bebidas

- 6.8.1 ¿Es idóneo un producto destinado al consumo humano que presenta un cuerpo extraño incorporado a él?
- 6.8.2 ¿Es posible acreditar la presencia de un cuerpo extraño en un producto cuando éste se presenta después de abierto?
- 6.8.3 En el caso de acreditarse el defecto, ¿cuál es la responsabilidad del fabricante?
- 6.8.4 ¿Cuál es la responsabilidad del proveedor que vendió el producto al consumidor?

6.9 En materia de Restaurantes

- 6.9.1 ¿Qué pasa cuando un restaurante te brinda el servicio de Valet Parking?
- 6.9.2 ¿El consumidor se encuentra protegido si se encuentra dentro de un restaurante y aún no ha realizado una transacción comercial?
- 6.9.3 ¿Es responsable un restaurante por la pérdida o robo de pertenencias de los consumidores?
- 6.9.4 ¿Se ha presentado algún caso en el que el consumo de alimentos en un restaurante no fue idóneo?
- 6.9.5 ¿Es obligación de los restaurantes tener lista de precios?
- 6.9.6 ¿Existen situaciones en las que, por la naturaleza de los restaurantes, no estén obligados a tener una lista de precios en el exterior del local?
- 6.9.7 ¿Qué debemos esperar en el peso de los productos alimenticios?
- 6.9.8 ¿Es correcto el doble etiquetado en productos alimenticios?

6.10 En materia de Rotulado

- 6.10.1 ¿Qué es un rotulado?
- 6.10.2 ¿Cómo diferenciar una información por rotulado y una información por publicidad?

6.11 En materia de servicios profesionales

- 6.11.1 ¿Qué son servicios profesionales?
- 6.11.2 ¿Qué espera un consumidor que adquiere servicios profesionales?
- 6.11.3 ¿Cuál es la diferencia que existe entre una obligación de medios y una obligación de resultados?
- 6.11.4 ¿Qué espera un consumidor respecto de la contratación de un abogado?
- 6.11.5 ¿Puede la Comisión amparar denuncias por presuntas infracciones en la contratación de servicios legales con fines ilícitos?
- 6.11.6 ¿Quiénes pueden ser considerados como proveedores de un servicio médico?
- 6.11.7 ¿Qué espera un consumidor respecto de un servicio médico?
- 6.11.8 ¿En qué consiste la obligación de los médicos?
- 6.11.9 ¿Qué información deben brindar los profesionales y las entidades encargadas de prestar servicios de salud a los consumidores?
- 6.11.10 ¿En qué consiste un servicio médico idóneo?
- 6.11.11 ¿Qué sucede cuando se efectúa un diagnóstico errado?

6.12 Producto Riesgoso

- 6.12.1 ¿Qué información deben contener las advertencias de los productos riesgosos?

6.13 En materia de Servicios Educativos

- 6.13.1 ¿Los proveedores deben dar todas las facilidades a sus alumnos para realizar los pagos por el servicio educativo que reciben?
- 6.13.2 ¿Los proveedores deben responder por características superiores a las normalmente previsible que son alegadas por el consumidor?
- 6.13.3 ¿Los proveedores de servicios educativos son responsables por las certificaciones que ofrecen?
- 6.13.4 ¿Deben los centros de enseñanza estar autorizados para brindar los cursos que ofrecen?
- 6.13.5 ¿Un proveedor podrá retener los certificados de estudios por la falta de pago de pensiones si ello no fue informado previamente al consumidor?
- 6.13.6 ¿La demora en la entrega de certificados de estudios constituye un servicio no idóneo?
- 6.13.7 ¿Que sucede cuando se presenta un conflicto entre dos derechos dentro de una relación de consumo?
- 6.13.8 ¿La Comisión es competente para pronunciarse respecto de las controversias surgidas entre las APAFA y los centros educativos?
- 6.13.9 ¿Los proveedores de servicios educativos pueden negar la prestación del mismo al alumno por problemas suscitados con los padres?
- 6.13.10 ¿Pueden los centros educativos cobrar un monto por matrícula mayor al de una pensión?
- 6.13.11 ¿Pueden los centros educativos condicionar la matrícula a la adquisición de material educativo?
- 6.13.12 ¿Pueden los centros educativos cobrar pensiones adelantadas?
- 6.13.13 ¿Pueden los centros educativos efectuar cobros no autorizados?
- 6.13.14 ¿Pueden los centros educativos exigir la contratación obligatoria de un seguro escolar determinado?
- 6.13.15 ¿Pueden los centros educativos exonerarse de responsabilidad cuando un educando ha sido maltratado?
- 6.13.16 ¿Puede condicionarse el pago de la APAFA a la matrícula del menor?
- 6.13.17 ¿Los exámenes y/o evaluaciones para el ingreso de los alumnos a los centros educativos deben ser exhaustivos?

6.14 En materia de Edición de Libros, Folletos y otras Publicaciones

6.14.1 ¿Los proveedores de material educativo que además ofrecen asesorías para la enseñanza son responsables por la información que brindan y la expectativa que generan en el consumidor?

6.15 En materia de Automóviles

6.15.1 Venta de automóviles

- a) ¿Qué espera un consumidor del proveedor que le vendió un automóvil nuevo cuando presenta defectos de funcionamiento?
- b) ¿Qué espera un consumidor del proveedor que le vendió un automóvil usado?
- c) ¿Qué espera un consumidor al celebrar un contrato de compraventa de vehículo en el que se establece una fecha de entrega para el mismo?

6.15.2 Reparación de Automóviles

- a) ¿Cuántas revisiones técnicas del vehículo debe hacer el proveedor para detectar el defecto?
- b) ¿Se presume que el vehículo que se deja a reparar tiene todos sus accesorios y partes completos?
- c) ¿Qué debe hacer un consumidor cuando se encuentra frente a una reparación defectuosa?

6.15.3 Estacionamiento de Vehículos

- a) ¿Qué esperaría un consumidor de aquellos proveedores que se dedican exclusivamente al servicio de estacionamiento de vehículos de manera onerosa?
- b) ¿Qué esperaría un consumidor de aquellos proveedores de bienes o servicios que brindan adicionalmente el servicio de estacionamiento?

6.16 En materia de construcción de edificios completos y partes de edificios

6.16.1 ¿Qué espera al contratar la compra de un bien inmueble?

6.16.2 ¿El proveedor es responsable por las deficiencias del inmueble?

6.16.3 ¿El proveedor es responsable por no entregar el inmueble en el plazo pactado?

6.16.4 ¿Cuándo debe devolver el proveedor la cuota inicial?

6.16.5 ¿El proveedor es responsable de las características ofrecidas respecto de los inmuebles que vende?

6.17 En materia de fabricación y venta de productos destinados a utilizarse en inmuebles

6.17.1 Muebles y piezas de carpintería

- a) ¿Qué se espera al contratar la compra o fabricación de muebles y piezas de carpintería?
- b) ¿Qué sucede si el producto presenta alguna falla?

6.17.2 Compra o instalación de parquet

- a) ¿De qué manera es posible acreditar la existencia de defectos en el producto o en la instalación del mismo?
- b) ¿Qué se espera al comprar o contratar la instalación de piso parquet?

6.17.3 En materia de servicios de albañilería

- a) ¿Qué elementos son tomados en consideración por la Comisión a fin de determinar la idoneidad del servicio de albañilería?
- b) ¿Cuáles son los riesgos que corre un consumidor que contrata los servicios independientes de albañilería?

6.18 En materia de agencias de empleo

- 6.18.1 ¿Qué espera un consumidor razonable del servicio de agencia de empleos?
- 6.18.2 ¿Cuántas veces puede solicitarse la reposición del personal asignado en los contratos con agencias de servicio doméstico?
- 6.18.3 ¿El proveedor se encuentra obligado a informar al consumidor el carácter no reembolsable de su dinero?
- 6.18.4 ¿Puede solicitarse la devolución del dinero pese a haberse pactado la reposición de empleada?
- 6.18.5 ¿A quién corresponde la carga de la prueba sobre si se informó o no al consumidor el carácter no reembolsable de su dinero?

6.19 En materia de lavanderías

- 6.19.1 ¿Qué espera un consumidor cuando contrata un servicio de lavandería?
- 6.19.2 ¿Se presume que la prenda dejada para lavar es entregada por el usuario en perfectas condiciones?
- 6.19.3 ¿Cómo debe actuar un proveedor diligente del servicio de lavandería?
- 6.19.4 ¿Las anotaciones en las órdenes de trabajo de las lavanderías en las que se consigna que no existe garantía sobre el trabajo, son válidas?
- 6.19.5 ¿Se presume que el cuidado de las prendas dejadas en la lavandería es responsabilidad del proveedor?
- 6.19.6 ¿Cuál es el monto que debe cancelarse al consumidor por la pérdida de una prenda en la lavandería?

6.20 En materia de actividades deportivas

- 6.20.1 ¿Qué es lo que espera un consumidor razonable respecto al inicio de las actividades en un gimnasio?
- 6.20.2 ¿Qué es lo que espera un consumidor razonable respecto de la seguridad ofrecida en los gimnasios?
- 6.20.3 ¿Qué debe esperar un consumidor razonable que no puede hacer uso de los servicios de un gimnasio luego de haber celebrado un contrato de membresía?
- 6.20.4 ¿Qué información debe brindar el proveedor de los servicios de gimnasio respecto de la cantidad de personas que asisten al mismo?

6.21 En materia de espectáculos

- 6.21.1 ¿Qué espera un consumidor razonable cuando asiste a una actividad artística?
- 6.21.2 ¿Qué espera un consumidor razonable cuando se le ofrece un "after show party" como beneficio adicional?
- 6.21.3 ¿Qué espera un consumidor al dejar objetos en el servicio de custodia de un local?
- 6.21.4 ¿El proveedor debe devolver el dinero pagado por las entradas en caso un espectáculo se cancele?
- 6.21.5 ¿Cuál es la responsabilidad del auspiciador de un concierto en caso éste se cancele?

6.22 En materia de otros servicios

- 6.22.1 Servicio de buffet
 - a) ¿Qué es lo que espera un consumidor razonable al contratar un servicio de buffet?
 - b) ¿Cuál debería ser la calidad de los alimentos y bebidas ofrecidos en el servicio de buffet?
 - c) ¿Cómo deben determinarse las medidas correctivas en estos casos?
- 6.22.2 Shows infantiles
- 6.22.3 Pompas fúnebres
- 6.22.4 Servicios de reparación de artefactos y equipos
 - a) ¿Qué espera un consumidor al contratar un servicio de reparación?
 - b) ¿Cuál es el plazo para realizar el servicio de reparación?

- c) ¿Cuál es el plazo para presentar reclamos luego de producido el defecto en el servicio de reparación?

6.23 En materia de venta de animales domésticos

6.24 En materia de Venta Minorista de Bienes

6.24.1 ¿Cómo funciona la garantía implícita en el tema de electrodomésticos y artefactos eléctricos?

6.24.2 ¿Cómo funciona la garantía expresa en materia de electrodomésticos y otros artefactos eléctricos?

6.24.3 En materia de computadoras

- a) ¿Qué espera un consumidor al adquirir una computadora?
- b) ¿Qué espera un consumidor si la computadora que adquirió presenta algún problema?
- c) ¿Qué sucede cuando se trata de una computadora calificada como producto refurbished?

1. ÁMBITO DE APLICACIÓN OBJETIVA DE LA LEY

1.1. ¿Cuál es el ámbito de aplicación de la Ley?

En principio, la Ley se aplica a todos los casos en que exista una relación de consumo entre proveedor y consumidor celebrada o ejecutada en el territorio nacional.

Sin embargo, también se aplica a aquellos casos en los que no se ha configurado propiamente una relación de consumo, por estar en una etapa previa o posterior a la misma, esto es, en las relaciones precontractuales y en los servicios post venta.

Asimismo, existen casos en los que por disposición expresa de la Ley, la Comisión es competente para actuar, como en los supuestos de discriminación, métodos comerciales coercitivos, métodos abusivos de cobranza o reporte indebido a las centrales de riesgo.

1.2. ¿Cuándo existe una relación de consumo?

La relación de consumo se encuentra determinada por la concurrencia de tres componentes que están íntimamente ligados y cuyo análisis debe efectuarse de manera integral; puesto que la ausencia de uno de dichos componentes determinaría que no nos encontremos frente a una relación de consumo y por tanto, la denuncia planteada sería declarada improcedente. Dichos componentes son los siguientes:

1. un consumidor o usuario;
2. un proveedor; y,
3. un producto o servicio materia de una transacción comercial¹.

Cabe precisar que existen casos en los cuales las personas naturales y jurídicas pertenecientes a la categoría profesional de los pequeños empresarios pueden ser sujetos afectados por la desigualdad informativa en la relación de consumo y, por tanto, pueden ser considerados como consumidores para efectos de la Ley de Protección al Consumidor, conforme se desarrollará en el apartado 2.2. del presente documento.

1.3. ¿La aplicación de la Ley se encuentra condicionada a que la relación de consumo se celebre y ejecute en territorio nacional?

No, pues la existencia de un elemento extraterritorial no le resta competencia a la Comisión de Protección al Consumidor. La Ley de Protección al Consumidor es de aplicación a las relaciones de consumo celebradas o ejecutadas en territorio nacional². En ese orden de ideas, la Sala aprobó como precedente de observancia obligatoria, el criterio según el cual todos los proveedores de bienes o servicios en el territorio nacional están sujetos al ámbito de aplicación de la Ley³.

Así, existen 3 supuestos diferenciados:

¹ Ver: Resolución N° 221-1998/TDC de fecha 19 de agosto de 1998 en los Expedientes N° 279-1997-CPC, 338-1997-CPC y 339-1997-CPC (Acumulados) seguidos de oficio contra Empresa de Transportes Miguel Segundo Ciccía Vásquez E.I.R.L. (Civa). Sanción: 100 Unidades Impositivas Tributarias.

² **LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**
Artículo 1°.- Están sujetas a la presente Ley todas las personas, naturales o jurídicas, de derecho público o privado, que se dediquen en establecimientos abiertos al público, o en forma habitual, a la producción o comercialización de bienes o a la prestación de servicios en el territorio nacional. (el subrayado es nuestro)

³ Ver: Resolución N° 277-1999/TDC-INDECOPI de fecha 18 de agosto de 1999 en el Expediente N° 217-97-CPC seguido por Shirley Sánchez Cama contra Juan Edgardo Cantuarias Pacheco y Corporación José R. Lindley, por infracciones cometidas a la Ley con ocasión de la venta de bebidas destinadas al consumo humano. En dicha oportunidad, se estableció el siguiente precedente de observancia obligatoria:
“Todos los proveedores en territorio nacional se encuentran sujetos al ámbito de aplicación subjetivo del Decreto Legislativo N° 716 – Ley de Protección al Consumidor -, conforme a lo señalado en el artículo 1 de dicha ley (...)”

1. Que el contrato se celebre y ejecute en territorio nacional, en cuyo caso la Comisión siempre será competente.
2. Que el contrato se celebre en territorio nacional pero se ejecute en el extranjero, en cuyo caso la Comisión siempre será competente.

Al respecto, la Sala ha establecido que la Ley se aplica a las operaciones de consumo que tengan origen en el territorio nacional, aunque la ejecución del servicio contratado no se produzca en el país⁴.

Conforme a lo anterior, los proveedores también serán responsables por la idoneidad y calidad de sus servicios frente al consumidor en los términos establecidos en la Ley, sin importar en qué parte del mundo se produzca el defecto, siempre que los mismos hayan sido contratados en territorio nacional.

3. Que el contrato se celebre en territorio extranjero pero se ejecute en territorio nacional, en cuyo caso la competencia de la Comisión dependerá de si se trata de una infracción al deber de idoneidad o al deber de información
 - En el caso de una infracción al deber de idoneidad, aunque el contrato se celebre en el extranjero, si se ejecuta en el territorio nacional, la Comisión será competente.

Así por ejemplo una señora denunció a una aerolínea ya que al arribar a la ciudad de Lima no le hicieron entrega de una de sus maletas. Aquí, el lugar de destino de la denunciante y su equipaje era el aeropuerto de la ciudad de Lima. En tal sentido, la Sala concluyó que entre la denunciante y la aerolínea existió una relación de consumo originada fuera del territorio nacional cuyas consecuencias jurídicas tendrían efectos en el Perú, pues constituye el lugar donde debían ejecutarse las prestaciones a cargo de las denunciadas. Por lo tanto, la Sala señaló que en tanto la ejecución del contrato se realizó en territorio peruano, nada impedía emitir un pronunciamiento válido⁵ y por tanto podía conocer el caso y establecer la existencia de infracciones a la Ley de Protección al Consumidor.

- En el caso de una infracción al deber de información, si el contrato fue celebrado en el extranjero basado en una información incorrecta proporcionada en el lugar de celebración del mismo, aún cuando los efectos del contrato se den en el territorio nacional, la Comisión no será competente para conocer el caso.

La Sala ha indicado que es claro que, en un caso de presunta vulneración del derecho a la información de los consumidores, el lugar de comisión de la infracción corresponde siempre al lugar de celebración del contrato. Ello debido a que es en ese momento en el que la información es necesaria para que el consumidor tome una decisión de consumo adecuada y acorde con sus intereses. En estos casos, el consumidor se encontrará sujeto a la legislación que protege los derechos de los consumidores en el país en que se celebró el contrato.

Así, por ejemplo, se presentó el caso de un consumidor que denunció a una aerolínea debido a que no le informó sobre el carácter no reembolsable de su pasaje aéreo. Sobre el particular, la Sala señaló que la operación de consumo fue contratada por el consumidor en territorio argentino, pues fue en dicho país donde adquirió los boletos.

4 Ver: Resolución N° 512-2003/TDC-INDECOPI de fecha 19 de noviembre de 2003 en el Expediente N° 512-2003-CPC seguido por Eva María Díaz Suni contra Aeropostal Alas Peruanas Sucursal del Perú S.A., por infracciones cometidas a la Ley con ocasión del servicio de transporte prestado.

5 Ver nota al pie anterior.

Por tales motivos, la Sala concluyó que la contratación de dicho servicio estaba sujeta a la legislación Argentina y declaró improcedente la denuncia⁶.

En tal sentido, la Autoridad Administrativa peruana será competente para conocer de los casos de presunta afectación al derecho a la información de los consumidores, únicamente cuando el lugar de celebración del contrato corresponda al territorio de la República del Perú.⁷

1.4. ¿Las partes pueden someterse a una jurisdicción extranjera para que resuelva los conflictos generados por el incumplimiento de la Ley?

Sí, de acuerdo al criterio establecido por la Sala, las partes pueden establecer la dirimencia de sus responsabilidades por el incumplimiento contractual ante tribunales extranjeros en los casos que se trate de cuestiones relativas a controversias de carácter privado que se susciten entre ellas, de naturaleza civil o penal. Ello, en tanto que estas situaciones son totalmente independientes de las responsabilidades administrativas que deben determinarse en el procedimiento de protección al consumidor.

En efecto, la decisión de las partes del sometimiento a jurisdicciones extranjeras para la solución de sus conflictos particulares no puede afectar la tutela del Estado peruano en materia de protección administrativa al consumidor, más aún, en tanto que las facultades del Estado y dado el carácter sancionador de su actuación corresponden al orden público, lo cual implica que no puedan ser modificadas o superadas por contratos entre particulares⁸.

1.5. ¿La Comisión es competente para resolver reclamos sobre prestación de servicios públicos?

No. La Sala ha considerado que en los casos en los que se asigne por norma con rango de Ley a un organismo distinto la facultad de resolver reclamos y quejas suscitados entre particulares, la Comisión no será competente para conocerlos, incluso cuando dichos conflictos se hayan generado por el incumplimiento en una relación de consumo, es decir, cuando dichos supuestos versen sobre materias que sean pasibles de ser sancionadas por la Ley de Protección al Consumidor⁹.

En el caso de los servicios públicos, existen entes especializados creados por Ley a quienes se les ha otorgado competencia de manera específica en el ámbito de los servicios públicos que regulan. Por ejemplo, en el caso del servicio público de telecomunicaciones, existe un órgano administrativo con competencia expresa otorgada por Ley para conocer y resolver sobre conflictos entre particulares, por lo cual la Comisión no es competente para emitir pronunciamiento¹⁰.

⁶ Ver: Resolución N° 0375-2003/TDC-INDECOPI del 10 de setiembre de 2003 en el Expediente N° 962-2001/CPC seguido por el señor Jorge Ismael Meza Sanchotena contra Lan Chile Sucursal del Perú.

⁷ Debe recordarse, además, que, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 1373 del Código Civil, el contrato queda perfeccionado en el lugar en que la aceptación es conocida por el oferente. Esta norma garantiza la tutela efectiva del derecho a la información del consumidor, ya que cubre toda posibilidad de entrega de información inexacta o inadecuada por parte del proveedor en territorio de la República del Perú. Del mismo modo, dicha norma imposibilita la extensión indebida de la tutela otorgada por la Ley de Protección al Consumidor a presuntos defectos de información en relaciones de consumo originadas en territorio extranjero.

⁸ Ver Resolución citada en nota anterior.

⁹ Este criterio fue establecido mediante Resolución N° 008-2001/TDC de fecha 5 de enero de 2001 en el Expediente N° 013-1999-CPC seguido por César Avellaneda Portugal contra Telefónica del Perú S.A.A.

¹⁰ Ver: Resolución Final N° 081-2004/CPC de fecha 28 de enero de 2004, en el procedimiento seguido por el señor Luis Miguel Salazar Ruiz contra Telefónica Móvil S.A.C.

1.6. ¿Quiénes son los órganos competentes para conocer los reclamos por agua, luz y teléfono?

En el caso de servicios de agua, luz y teléfono, los órganos supervisores competentes son SUNASS, OSINERG y OSIPTEL respectivamente, siendo que de no obtener un resultado favorable, el consumidor puede acceder a la vía contenciosa administrativa como última instancia.

1.7. De acuerdo a lo anterior, ¿la Comisión no podrá conocer ningún reclamo por telefonía?

Sí podría, si no existe una norma expresa que le otorgue competencia exclusiva a OSIPTEL sobre la materia controvertida, por ser dicho organismo el que de acuerdo a Ley regula el mercado de telecomunicaciones.

En efecto, el artículo 36 de la Ley N° 27336, Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL, establece que OSIPTEL es competente para conocer de toda controversia que se plantee como consecuencia de acciones u omisiones que afecten o puedan afectar el mercado de los servicios públicos de telecomunicaciones.

Por su parte el Decreto Supremo N° 008-2001-PCM, Reglamento General del Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL, establece la competencia del OSIPTEL para conocer los reclamos de los usuarios que versen sobre las siguientes materias:

1. Facturación o cobro del servicio, lo que incluye expresamente las controversias vinculadas con la aplicación del Artículo 14 del Decreto Legislativo N° 716;
2. Instalación o activación del servicio;
3. Suspensión o corte del servicio;
4. Calidad e idoneidad en la prestación del servicio; incluyendo veracidad de la información brindada al Usuario;
5. Falta de entrega del recibo o de la copia del recibo solicitada por el usuario;
6. Incumplimiento de la empresa operadora en activar o desactivar servicios suplementarios o adicionales que hubieren sido solicitados por el usuario."

Conforme a lo anterior, OSIPTEL tiene entre sus funciones la de solucionar y resolver los reclamos y controversias surgidas entre los usuarios y los operadores de los servicios de telecomunicaciones, motivo por el cual le queda a la Comisión únicamente competencia residual, es decir, para los casos no contemplados en su Reglamento.

En efecto, la Sala ha establecido que en materia de telecomunicaciones, la Comisión conocerá aquellos casos de infracción a las normas contenidas en la Ley, siempre y cuando no haya norma que otorgue competencia a OSIPTEL en los mismos supuestos.

Así por ejemplo, la Comisión será competente para conocer aquellos reclamos relacionados a las características o idoneidad del equipo adquirido. Asimismo, hubo un caso en el que una empresa dedicada al servicio de telecomunicaciones, envió a unos técnicos a realizar la reparación del servicio telefónico de un consumidor, sin embargo, sus técnicos ocasionaron diversos daños en el interior del inmueble del consumidor, motivo por el cual éste interpuso una denuncia ante la Comisión.

En este caso la Sala señaló que la Comisión era competente para emitir pronunciamiento, toda vez que consideró que la normativa de competencia de OSIPTEL permitía concluir que la primera tenía competencia respecto de reclamos que no se encuentren expresamente reservados para dicho organismo, dentro de cuyos supuestos no se encontraría el hecho, por ejemplo, que al instalar una línea telefónica se rompa una tubería o una pared, o que con

motivo de la instalación del servicio de cable se genere un desperfecto en el televisor del cliente¹¹.

1.8. ¿Es competente la Comisión para conocer reclamos por la calidad en la venta de combustible?

No. La Ley Complementaria de Fortalecimiento Institucional del OSINERG establece que dicha entidad es competente para conocer los reclamos referidos a la calidad de los combustibles y otros productos derivados de los hidrocarburos en las actividades que se encuentren comprendidas bajo el ámbito de la Ley Orgánica de Hidrocarburos – Ley N° 26221¹².

Así por ejemplo, se presentó un caso ante la Comisión en el cual un grifo denunció a Petroperú debido a que el combustible que le suministraba no cumplía con el octanaje ofrecido. En dicha oportunidad, la Comisión declaró improcedente la denuncia¹³.

No obstante ello, la Comisión sí resulta competente para verificar que la información que se le brinda a los consumidores en los paneles publicitarios sobre el precio de los combustibles, coincida con el indicado en los surtidores, de acuerdo a las facultades establecidas en el artículo 78° del Decreto Supremo N° 045-2001-EM¹⁴.

1.9. ¿La Comisión es competente para conocer los reclamos presentados por el servicio de contrastación de medidores eléctricos?

No. Mediante Ley N° 26734 se creó el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía - OSINERG, como organismo público encargado de supervisar y fiscalizar el cumplimiento de las disposiciones legales y técnicas relacionadas con los subsectores de electricidad e hidrocarburos; organismo que le delegó a la Comisión de Reglamentos Técnicos del Indecopi el autorizar y supervisar el desempeño de las entidades de contrastación de medidores eléctricos¹⁵.

Por su parte, el artículo 3 del Reglamento para Autorización y Supervisión de Entidades Contrastadoras aprobado por Resolución N° 0065-99-INDECOPI-CRT señala que la Comisión de Reglamentos Técnicos y Comerciales del INDECOPI es la entidad competente para conocer los reclamos de los usuarios del servicio de contrastación, por el accionar de las entidades contrastadoras.

Así por ejemplo, se presentó una denuncia a la Comisión a través de la cual una consumidora señalaba que al no estar de acuerdo con el consumo facturado por luz, contrató los servicios

¹¹ Ver: Resolución N° 047-2001/TDC de fecha 24 de enero de 2001 en el Expediente N° 279-2000-CPC seguido por Roberto Naito Fukuda y Cecilia Ching de Naito contra Telefónica del Perú S.A.A.

¹² Ver: Resolución N° 576-2002/TDC-INDECOPI de fecha 19 de julio de 2002, en el procedimiento seguido de oficio por la Comisión de Protección al Consumidor contra Inversiones y Proyectos S.A.

¹³ Ver: Resolución Final N° 312-2006/CPC de fecha 28 de febrero de 2006 en el Expediente N° 309-2006/CPC seguido por Full Service La Molina S.A.C. contra Petróleos del Perú S.A.

¹⁴ "Artículo 78°.- Los Establecimientos de Venta al Público de Combustibles están obligados a colocar en paneles visibles y luminosos, los precios por galón de los combustibles que expendan. Los paneles deberán tener caracteres destacados y contrastantes, donde el tamaño mínimo de éstos será de treinta (30) por veinte (20) centímetros cada carácter. La altura mínima de los paneles sobre el suelo será de doscientos (200) centímetros, no pudiendo exceder de quinientos (500) centímetros. Los paneles deberán ser perfectamente visibles desde las vías de acceso. De otro lado, los Distribuidores Mayoristas deberán exhibir el horario de atención al público. La Comisión de Protección del Consumidor del INDECOPI de acuerdo a sus facultades, estará encargada de velar por el cumplimiento de estas obligaciones".

¹⁵ Lo mismo sucede en el Sector Saneamiento con los medidores de agua potable.

de una empresa contrastadora; sin embargo, ésta se presentó sin previo aviso a su domicilio, lo cual no estaba establecido en el contrato¹⁶. En este caso, la Comisión declaró improcedente la denuncia por falta de competencia.

1.10. ¿La Comisión es competente para conocer reclamos o denuncias contra entidades de la Administración Pública?

No. La Comisión no resulta competente para conocer reclamos o denuncias contra entidades de la Administración Pública que no prestan servicios como proveedores, sino que desarrollan funciones propias de su competencia.

En ese orden de ideas, tenemos en caso donde un consumidor denunció a la SUNARP en atención a que dicha entidad se negó a devolverle el monto pagado luego de haber tachado la inscripción de un título.

Sobre el particular, la Comisión consideró que la solicitud presentada se encontraba referida a la función administrativa que ejerce la SUNARP, por lo que correspondía a dicha entidad emitir un pronunciamiento definitivo en relación con la controversia surgida; siendo que, ni la Comisión ni la Sala en segunda instancia son competentes para abocarse al conocimiento de los mismos. En atención a ello, la Comisión declaró improcedente la denuncia¹⁷.

Otro ejemplo, lo podemos encontrar en el caso de un consumidor que denunció a dos municipalidades y a EMAPE por el cierre de calles, lo cual le causaba un perjuicio económico. Ante ello, la Comisión declaró improcedente la denuncia en atención a que el cuestionamiento de la actuación de las denunciadas se circunscribe, en este caso, al ámbito del cumplimiento de actos derivados de sus condiciones de entidades de la Administración Pública y no al intercambio de bienes y servicios en el mercado, materia de una transacción comercial. Por lo que, en dicho caso, no resultaban de aplicación las normas contenidas en la Ley de Protección al Consumidor¹⁸.

En ese mismo sentido, se emitió una resolución declarando improcedente una denuncia contra la Superintendencia de Banca y Seguros, debido a que no había actuado como proveedora de un servicio en los términos de la Ley de Protección al Consumidor¹⁹.

1.11. ¿Es competente la Comisión para conocer controversias derivadas de las actividades bursátiles?

No. En el caso de las actividades bursátiles no existe una relación de consumo en los términos establecidos por la Ley de Protección al Consumidor, sino que se configura una relación entre el tenedor de valores y la empresa emisora de valores. Por lo tanto, la materia controvertida no se enmarca dentro de una relación de consumo y, en consecuencia, los derechos y obligaciones de las partes no se pueden regir por la Ley de Protección al Consumidor, sino por la Ley de Mercado de Valores ya que se trata de una Oferta Pública de Intercambio.

¹⁶ Ver Resolución Final N° 052-2004/CPC de fecha 21 de enero de 2004 seguido por la señora Antonieta Gutiérrez Rosatí y Trinity Technology S.A.C.

¹⁷ Ver Resolución Final N° 839-2004/CPC de fecha 25 de agosto de 2004, seguido por el señor Carlos Leonel Calle Correa y la Superintendencia Nacional de Registros Públicos de Lima y Callao.

¹⁸ Ver Resolución Final N° 649-2004/CPC de fecha 11 de septiembre de 2002, seguido por el señor Tony Franco Baldeón García contra la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho, La Municipalidad Metropolitana de Lima y la Empresa Municipal Administradora de Peaje de Lima S.A.

¹⁹ Ver Resolución Final N° 1207-2006/CPC de fecha 5 de julio de 2006, seguido por Abel Rivera Huaraz y Sonia Margarita Wilson Risco de Rivera contra la Superintendencia de Banca y Seguros, que actualmente se encuentra en apelación.

En efecto, los artículos 1 y 7 de la Ley de Mercado de Valores señalan respectivamente que queda comprendida en esa ley las ofertas públicas de valores mobiliarios y que la Comisión Nacional Supervisora de Empresas y Valores, es la institución encargada de la supervisión y control del cumplimiento de la referida ley.

Así, CONASEV es la entidad encargada de la supervisión y control de la Ley de Mercado de Valores, siendo su potestad el imponer algún tipo de sanción a los agentes que participan en el mercado de valores cuando infringen las disposiciones contenidas en la indicada Ley.

Este criterio fue aplicado en el caso de una consumidora que denunció a la Bolsa de Valores y la CONASEV debido a que se habrían negado a ejecutar el fondo de garantía de una sociedad agente de bolsa. En dicha oportunidad, la Sala estableció que entre la consumidora, la Bolsa de Valores y la CONASEV no existe relación de consumo, ya que tales instituciones no pueden ser consideradas como proveedoras en los términos de la Ley de Protección al Consumidor, ya que las funciones que éstas realizan no tienen por objetivo la comercialización de bienes y servicios²⁰.

1.12. ¿La Comisión es competente para conocer controversias derivadas de los fondos colectivos?

No, la Comisión no es competente, toda vez que la CONASEV goza de una habilitación legal expresa para cautelar los intereses de los consumidores del sistema de fondos colectivos, de acuerdo al Decreto Ley N° 21907.

Este criterio fue aplicado en el caso de un consumidor que celebró con una empresa de fondos colectivos un contrato para participar en un fondo colectivo cuyo objetivo era la adquisición de un inmueble, llegando a aportar un total de US\$ 10 741,003, sin embargo, tuvo que ser separado del programa en 1995 al dejar de cumplir con las aportaciones a las que se había comprometido, siendo que la empresa no cumplió con devolverle sus aportes. Al respecto, la Sala consideró que el tema denunciado era de competencia de la CONASEV, por lo que declaró improcedente la denuncia²¹.

No obstante ello, la Sala ha señalado que no en todos los casos de fondos colectivos se excluye la competencia de la Comisión. En efecto, la referida instancia indicó que los reclamos relacionados con aspectos estrictamente operativos serán resueltos por la CONASEV, mientras que los reclamos referidos a las características e idoneidad del bien o servicio adquirido a través de los aportes al fondo colectivo, es decir, del automóvil, inmueble o cualquier otro bien o servicio elegido por el consumidor, la Comisión será competente para conocerlos.

1.13. ¿La Comisión es competente para pronunciarse respecto a las controversias derivadas de los contratos de leasing?

Conforme se analizará más adelante, el propósito de la Ley de Protección al Consumidor es superar la desigualdad informativa existente entre el proveedor y el consumidor. Por lo tanto, la protección no se extenderá a aquellas personas que no se encuentren afectados por ninguna asimetría informativa.

En ese sentido, se debe analizar en cada caso si el consumidor se encuentra en desigualdad informativa respecto al proveedor. Por ejemplo, en el caso contratos de leasing de máquinas industriales que van a ser usadas en una empresa, la naturaleza de la operación es ser un crédito comercial para personas naturales o jurídicas, pero que constituye una típica operación comercial cuya contratación, por su propia naturaleza, es previsible que el consumidor deba

²⁰ Ver: Resolución N° 468-2006/SDC de fecha 5 de abril de 2006 en el Expediente N° 1598-2005/CPC, seguido por la señora María Antonieta Benavides Reyes contra Surinvest Sociedad Agente de Bolsa S.A., la Bolsa de Valores de Lima S.A. y la Comisión Nacional Supervisora de Empresas y Valores de Lima S.A.

²¹ Ver: Resolución Final N° 376-2005/CPC de fecha 6 de abril de 2005 en el Expediente N° 284-2004/CPC, seguido por el señor Víctor Luyo Campos contra Plan de Ahorro Previo E.A.F.C. S.A.

contar con conocimientos especializados equiparables a aquellos del proveedor. En otras palabras, la naturaleza típicamente comercial de la operación efectuada mediante el contrato de leasing impide que el consumidor pueda ser considerado como consumidor final para efectos de la aplicación de la Ley de Protección al Consumidor. En consecuencia, la competencia de la Comisión queda excluida debido a la naturaleza comercial de este tipo de contratos.

Este criterio fue aplicado por la Sala en el caso de un consumidor que acordó con un Banco asumir una deuda proveniente de un arrendamiento financiero de una determinada empresa, siempre que se le otorgara un crédito personal por US\$ 120 000,00, suma con la cual el consumidor cancelaría las cuotas vencidas del arrendamiento financiero que adquiriría a precio de castigo y, el saldo restante lo utilizaría como capital de trabajo. Sin embargo, el Banco le otorgó el crédito, sin haber respetado el acuerdo preestablecido, realizando operaciones no autorizadas y efectuando cobros ajenos al pacto inicial.

Sin embargo, si el contrato de leasing es para adquirir un automóvil por ejemplo, la Comisión sí sería competente para pronunciarse respecto a las presuntas infracciones cometidas contra la Ley de Protección al Consumidor. En esa línea, la Comisión se pronunció en un caso de un consumidor reclamó a un Banco por el cobro de una deuda que según el mismo no tenía, siendo que provenía del contrato de arrendamiento financiero de un automóvil²².

1.14. ¿Existe un plazo para presentar una denuncia ante la Comisión por una infracción a la Ley de Protección al Consumidor?

Si, el artículo 3 de la Ley N° 27311, Ley de Fortalecimiento del Sistema de Protección al Consumidor, establece que la acción para sancionar las infracciones a la Ley de Protección al Consumidor prescribe a los dos años²³; y que a efectos de contabilizar el plazo, son de aplicación supletoria las disposiciones del Código Penal.

Así, por ejemplo, dicho plazo se contará de manera distinta si las infracciones en las que se incurrir se encuentran en la categoría de delitos: (i) instantáneos, (ii) continuados o, (iii) permanentes²⁴. Las mencionadas categorías se diferencian por su modo de ejecución²⁵.

No obstante la clasificación antes citada, debe considerarse que la Ley de Protección al Consumidor no define una categoría de delitos sino cláusulas genéricas que se aplican en cada caso concreto. Así, por ejemplo la situación que equivale a un delito permanente sería el reporte indebido de una persona como deudora que se prolonga en el tiempo. En el delito instantáneo, la no entrega de un bien o la prestación defectuosa de un servicio, como sería el suministro de petróleo diesel en vez de gasolina de 97 octanos. En el delito continuado, los cargos indebidos que mensualmente hace una institución financiera a un cliente.

²² Ver: Resolución Final N° 877-2003/CPC de fecha 17 de setiembre de 2003 en el Expediente N° 276-2003/CPC, seguido por el señor Carlos David Ruiz Guerrero en contra del Banco de Comercio.

²³ LEY DE FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Artículo 3.- Prescripción de las infracciones

La acción para sancionar las infracciones a la presente Ley prescribe a los dos años. Para estos efectos, son de aplicación supletoria las disposiciones contenidas en el Código Penal referidas al cómputo del plazo de prescripción, a los supuestos de interrupción de la prescripción y a la suspensión de la prescripción." (el subrayado es nuestro).

²⁴ De conformidad con el artículo 82 del Código Penal.

²⁵ El modo de ejecución de las categorías de delitos es el siguiente:

- (i) delito instantáneo: su consumación se agota en el mismo momento en que se han realizado todos sus elementos constitutivos. Por ejemplo: el homicidio, robo, y hurto.
- (ii) delito permanente: luego de la ejecución sus efectos continúan de forma ininterrumpida. Hay una sola acción que se prolonga en el tiempo. Por ejemplo: el secuestro y el abandono de familia.
- (iii) delito continuado: cuando existe una pluralidad de conductas del sujeto que lleva a un mismo propósito delictivo en perjuicio de la misma víctima. Por ejemplo: un dependiente que todos los días hurta una pequeña cantidad de un producto de su empleador.

Por dicha razón, para efectos de aplicar los plazos de prescripción definidos en la Legislación Penal para nuestro procedimiento administrativo, la Comisión deberá atender a la naturaleza de los hechos denunciados y, luego de ello, definir una identidad con el tipo de infracción; es decir, determinar si el proveedor habría incurrido en una infracción susceptible de ser calificada como instantánea, continuada o permanente. A partir de ello, resultará necesario contabilizar el tiempo transcurrido para verificar si la acción interpuesta ha prescrito.

Así, se presentó un caso en la Comisión, en el cual una consumidora manifestó que una entidad financiera venía remitiéndole cartas amenazadoras para el pago de deudas cuya existencia no había sido acreditada. En dicha oportunidad, quedó demostrado que desde enero de 1995 la consumidora tenía conocimiento de la deuda atribuida por la entidad financiera, por lo que en aplicación del artículo 3° de la Ley N° 27311 y del numeral 2 del artículo 82° del Código Penal, la acción administrativa prescribió en enero de 1997. En consecuencia, la denuncia interpuesta por la consumidora se produjo cuando ya había operado la prescripción de la acción administrativa, por lo cual la Comisión declaró improcedente la denuncia²⁶.

2. EL CONSUMIDOR EN LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

2.1. ¿Quién puede plantear una denuncia ante la Comisión de Protección al Consumidor?

Al respecto, de acuerdo al artículo 3° de la Ley de Protección al Consumidor²⁷, sólo pueden plantear denuncias por presuntas infracciones a las normas de protección al consumidor ante la Comisión los consumidores o usuarios; precisándose en el artículo 40° de la misma norma legal, que pueden hacerlo los consumidores afectados²⁸ o potencialmente afectados²⁹, o las Asociaciones de Consumidores³⁰ ya sea en defensa de intereses individuales o difusos³¹, considerándose como consumidores o usuarios a las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o servicios.

La referencia a los “destinatarios finales” en la Ley de Protección al Consumidor limita la noción de consumidor únicamente a aquellas personas naturales o jurídicas que puedan ser consideradas como “consumidores finales”.

²⁶ Ver Resolución Final N° 307-2004/CPC de fecha 21 de julio de 2004 en el Expediente N° 518-2003/CPC, seguido por la señora Carmen Elizabeth Villegas Calderón contra el Banco Continental,

27 LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Artículo 3°.- Para los efectos de esta ley, se entiende por:

a) Consumidores o usuarios.- Las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o servicios.

28 LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Artículo 40°.- El procedimiento administrativo para hacer cumplir las disposiciones de la presente Ley se iniciará de oficio, a pedido del consumidor afectado, o del que potencialmente pudiera verse afectado, o por una Asociación de Consumidores y se regirá por lo dispuesto en el Título Quinto del Decreto Legislativo No 807.(...).

²⁹ Ver Resolución N° 0229-2001/TDC de fecha 17 de enero de 2001 en el Expediente N° 222-1999-CPC seguido por Félix Adolfo Solórzano Rojas contra Universidad Particular Ricardo Palma.

30 LEY N° 27846

“Artículo 1°.- Precisa competencia

Precísase que (...) las asociaciones de consumidores debidamente reconocidas por el Indecopi están legitimadas para interponer denuncias por sí mismas ante la Comisión de Protección al Consumidor y ante los demás órganos funcionales competentes del Indecopi, en defensa de intereses colectivos y/o difusos de los consumidores afectados y/o potencialmente afectados y para presentar denuncias en representación de sus asociados y de los consumidores que le otorguen poder a su favor con este fin, sin perjuicio de las denuncias y reclamos que puede interponer ante las autoridades competentes y a que se refiere el artículo 4° del Texto Único Ordenado de la Ley de Protección al Consumidor.”

³¹ Ver: Resoluciones N° 048-2001-INDECOPI/DIR (Normas para la Celebración y ejecución de convenios de cooperación con Asociaciones de Consumidores) y N° 049-2001-INDECOPI/DIR (Normas para la intervención de asociaciones de consumidores en procedimientos administrativos ante la Comisión de Protección al Consumidor) publicadas en el diario oficial “El Peruano” el 21 de mayo de 2001.

2.2. ¿Quién es un consumidor final?

La protección especial que se brinda al consumidor, a partir de las normas contenidas en la Ley de Protección al Consumidor, parte del supuesto de la existencia de una situación de asimetría informativa en la que se encuentran los consumidores frente a los proveedores. Esta situación es de desventaja en desmedro de los consumidores, quienes no cuentan con la misma calidad ni cantidad de información que los proveedores, en razón del conocimiento que éstos tienen de las actividades relacionadas con su proceso productivo o comercial.

El criterio que ha venido utilizando la Comisión y la Sala para determinar en qué casos el adquirente o usuario de un bien o servicio es un consumidor en los términos de la Ley, ha sido establecido en un precedente de observancia obligatoria, en el que, la Sala ha señalado que un “consumidor final” es el que adquiere, utiliza o disfruta un producto, ya sea un bien o un servicio, para fines personales, familiares o de su entorno social inmediato³², tomando en consideración la asimetría informativa.

Al respecto, se debe entender por asimetría informativa a la diferencia de información que manejan los proveedores respecto de los consumidores. Dicha diferencia coloca a los proveedores en una posición de ventaja al momento de entablar la relación comercial. Esta asimetría se produce por la especialización obtenida por los proveedores en las transacciones comerciales ya efectuadas (en toda la cadena productiva) y a la mejor posibilidad de acceder a toda la información referente al producto o servicio (características, funcionamiento, condiciones) debido a los recursos institucionales con los que cuentan (departamentos de logística, ventas, investigación, etc.).

En ese sentido, el precedente anteriormente mencionado considera que las personas naturales y jurídicas pertenecientes a la categoría profesional de los pequeños empresarios también pueden ser sujetos afectados por la desigualdad informativa en la relación de consumo y, por tanto, pueden ser considerados como consumidores para efectos de la Ley de Protección al Consumidor cuando debido a las necesidades de su actividad empresarial adquieran o utilicen productos, ya sean bienes o servicios, para cuya adquisición o uso no fuera previsible que debieran contar con conocimientos especializados equiparables a aquellos de los proveedores.

En efecto, el propósito de dicho precedente es que a través de la Ley de Protección al Consumidor se supere la desigualdad informativa existente entre el proveedor y el consumidor, dado que sería atentatorio contra dicha finalidad otorgar la protección especial de la Ley a quienes no se encuentren afectados por ninguna asimetría. En esta línea, el precedente hace la salvedad respecto de un determinado grado de especialización y conocimiento que puede tener el consumidor; lo que haría desaparecer la desigualdad entre el pequeño empresario y el proveedor. Pero si no tuviera esos conocimientos y se encontrara sujeto a una situación de asimetría informativa, podría ser objeto de protección.

2.3. ¿Ello implica que todas las empresas pueden considerarse como consumidores para efectos de la Ley de Protección al Consumidor?

No. Son considerados como consumidores para efectos de la Ley de Protección al Consumidor únicamente las micro y pequeñas empresas que se encuentran en la misma posición de desventaja informativa que cualquier otro consumidor final. Ello, debido a que los pequeños empresarios no tienen la misma estructura organizacional que empresas medianas o grandes, lo cual significa no contar con partidas o recursos humanos para efectuar un estudio de mercado sobre los productos o servicios que se ofrecen.

Asimismo, por lo general los pequeños empresarios manejan un nivel de especialización sobre los productos que emplean en su actividad económica de semejantes niveles que un consumidor final general (ejemplo: profesionales que adquieren computadoras o impresoras para realización de sus servicios).

³² Ver Resolución N° 0422-2004/TDC-INDECOPI de fecha 3 de octubre de 2003 en el Expediente N° 535-2001-CPC seguido por Reynaldo Moquillaza S.R.L. en contra de Milne & CO. S.A.

En ese sentido, el precedente citado reconoce que las pequeñas empresas pueden calificar como consumidores para efectos de la Ley de Protección al Consumidor, siendo ello un indicio de la mayor posibilidad de estar ante una desigualdad informativa. Para ello, no sólo se debe evaluar si los servicios contratados por las MYPE se encuentran vinculados a su proceso productivo, sino la naturaleza y complejidad que tales servicios revisten, en la medida que en ello puede determinar la presencia de la desigualdad informativa que es necesaria para la acceder a la protección administrativa como consumidores, al margen de la regularidad de su contratación.

De otro lado, respecto a las grandes o medianas empresas para que puedan ser consideradas como consumidores para efectos de la Ley de Protección al Consumidor se debe tener en consideración si los productos o servicios adquiridos por éstas resultan ser ajenos al giro de su negocio y siempre y cuando también se encuentren en una situación de asimetría informativa. Si bien se ha reconocido que este tipo de empresas cuenta con una inversión y organización suficientes para tener conocimientos especializados sobre el mercado, se ha determinado por ejemplo, que en los casos en que el producto o servicio es totalmente ajeno a su giro de negocios, se podría presentar una situación de asimetría informativa³³.

Ese es el caso desarrollado en el precedente de consumidor final de la Sala, en el cual una empresa adquirió un vehículo para ser usado por el gerente general. En este caso, la Sala consideró que el vehículo adquirido es un bien para cuya adquisición o uso no era previsible que la empresa debiera contar con conocimientos especializados equiparables a aquellos del proveedor, ya que el objeto social de la denunciante era totalmente ajeno a la fabricación, importación, distribución, venta o reparación de vehículos automotores. En otras palabras, no podía esperarse de ésta que tuviera o debiera tener información equivalente en calidad o cantidad a aquella en poder del proveedor³⁴.

Otro caso, se encuentra relacionado a una empresa que denunció a un Banco debido a que éste le habría retenido indebidamente una gran cantidad de dinero y letras de cambio y la había reportado ante las Centrales de Riesgo. Al respecto, la Sala consideró que la denunciante era habitual – o tenía vocación de habitualidad - en la realización de actividades de intermediación financiera destinadas al desarrollo de proyectos inmobiliarios. Asimismo, los montos involucrados, así como los mecanismos utilizados a efectos de cumplir con las obligaciones derivadas de la operación de crédito objeto de denuncia, ponían en evidencia el grado de información así como la capacidad de negociación de la que disponía la denunciante, motivo por el cual, no resultaba razonable alegar que no podía exigírsele cierto nivel de conocimiento respecto de aquello que involucra la realización de actividades de intermediación financiera, más aún si, como resulta evidente, éstas constituían parte fundamental de la actividad económica que realizaba³⁵.

2.4. ¿Sólo quien adquiere el bien puede ser considerado consumidor de éste?

Para ser considerado consumidor, no es necesario ser el adquirente del bien o el contratante del servicio. En efecto, puede ser considerado consumidor aquel que disfruta o utiliza los mismos aunque no los hubiera adquirido.

³³ Ver Resolución N° 0062-2006/TDC-INDECOPI del 18 de enero de 2006 en el Expediente N° 1202-2004/CPC en el procedimiento seguido por Arowana Exports S.R.L. en contra de Goldem Freight Service S.A.C. y Continental Airlines Sucursal Perú. Ver también Resolución N° 950-2005/TDC del 31 de agosto de 2005 en el Expediente N° 233-2005/TDC en el procedimiento seguido por Compañía de Inversiones Mineras y Agrícolas Lurín S.A.-CIMALSA contra Telefónica Publicidad e Información S.A.C.

³⁴ Ver Resolución N° 0422-2003/TDC-INDECOPI del 3 de octubre de 2003 en el procedimiento seguido por el señor Reynaldo Moquillaza S.R.L. en contra de Milne & Co. S.A.

³⁵ Ver Resolución N° 062-2006/TDC-INDECOPI del 18 de enero de 2006 en el Expediente N° 1202-2004/CPC seguido por Napsaf S.A.C. contra el Banco Financiero del Perú.

En ese sentido, una persona puede entrar en contacto con un bien o un servicio de muchas maneras, sin que necesariamente lo haya adquirido directamente como propietario o sin que incluso medie una relación contractual con el proveedor. Así, por ejemplo, una persona puede recibir prestado o regalado un producto que posteriormente resulte defectuoso. Lo mismo ocurre con el caso del padre que compra juguetes para sus hijos. Si bien los hijos no son parte de la relación contractual con el proveedor, sí son consumidores de los juguetes. Nada justifica distinguir estos supuestos del de un consumidor – comprador.

3. EL PROVEEDOR EN LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

3.1. ¿ A quiénes se les aplica la ley?

De acuerdo a lo establecido en la Ley, ésta se aplica a todas las personas naturales o jurídicas, de derecho público o privado, que se dediquen en establecimientos abiertos al público, o en forma habitual, a la producción o comercialización de bienes o a la prestación de servicios en el territorio nacional³⁶.

3.2. ¿Quiénes son proveedores?

La Ley ha definido como proveedor a aquellas personas naturales o jurídicas que realizan operaciones de venta de bienes o prestación de servicios de manera habitual o en establecimientos abiertos al público³⁷. Así, no son proveedores aquellos que venden bienes o prestan servicios de manera ocasional, como podría ser el caso de aquella persona que vende un auto usado o una casa de su propiedad³⁸. Asimismo, la Comisión ha establecido como criterio que una persona natural o jurídica se comporta como proveedor cuando se dedica en establecimientos abiertos al público, o en forma habitual, a la producción o comercialización de bienes (esto es, a la fabricación, elaboración, manipulación, acondicionamiento, mezcla, envasado, almacenamiento, preparación, expendio o suministro de bienes) o a la prestación de servicios en el territorio nacional.

En cuanto al criterio de habitualidad, se debe tener presente que incluso en el caso que la persona no realice sus actividades en establecimientos abiertos al público, si ésta realiza la actividad de manera común y reiterada, será considerado proveedor. Asimismo, dicho criterio no está ligado a un número predeterminado de transacciones que deben realizarse para presumir la habitualidad. Por el contrario, la habitualidad a la que se refiere la Ley se encuentra referida al supuesto en que pueda presumirse que alguien desarrolla la actividad para continuar en ella.

De otro lado, la Sala ha considerado que aquellas personas, naturales o jurídicas, que presten servicios intermediarios a otras que contraten directamente con los consumidores deben ser

³⁶ LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Artículo 1°.- Están sujetas a la presente Ley todas las personas, naturales o jurídicas, de derecho público o privado, que se dediquen en establecimientos abiertos al público, o en forma habitual, a la producción o comercialización de bienes o la prestación de servicios en el territorio nacional.

³⁷ LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Artículo 3°.- Para los efectos de esta ley, se entiende por:

b) Proveedores.- Las personas naturales o jurídicas que fabrican, elaboran, manipulan, acondicionan, mezclan, envasan, almacenan, preparan, expenden o suministran bienes o prestan servicios a los consumidores. En forma enunciativa y no limitativa se considera proveedores a:

b.1. Distribuidores o comerciantes.- Las personas naturales o jurídicas que en forma habitual venden o proveen de otra forma al por mayor, al por menor, bienes destinados finalmente a los consumidores, aun cuando ello no se desarrolle en establecimientos abiertos al público.

b.2. Productores o fabricantes.- Las personas naturales o jurídicas que producen, extraen, industrializan o transforman bienes intermedios o finales para su provisión a los consumidores.

b.3. Importadores.- Las personas naturales o jurídicas que en forma habitual importan bienes para su venta o provisión en otra forma en el territorio nacional.

³⁸ Ver Resolución Final N° 295-2005/CPC del 9 de marzo de 2005 en el Expediente N° 228-2005/CPC en el procedimiento seguido por el señor Arturo Armando Sánchez Vásquez en contra del señor Carlos Alberto Zurita Ruiz

entendidas también como proveedores de los mismos frente a los consumidores o usuarios de ellos. Ello quiere decir que aquellas personas naturales o jurídicas que presten servicios que a su vez se incorporen o complementen los servicios que otras personas naturales o jurídicas prestan directamente a los consumidores, también deben ser consideradas como proveedores, aun cuando el consumidor no haya contratado directamente con ellas³⁹.

En el mismo sentido, se debe considerar que la definición de proveedor no sólo se circunscribe a quien finalmente vendió el bien o servicio, sino a cada uno de los intervinientes en la cadena producción – consumo, entendiéndose por ésta al conjunto de personas jurídicas o naturales, de derecho público o privado, que facilitan el traslado de un producto o servicio desde el fabricante hasta el consumidor final, en el territorio nacional. Si bien los integrantes de la cadena producción – consumo cumplen roles distintos, la responsabilidad por infracción a la Ley dependerá del fabricante, del importador, del distribuidor, del prestador y de todos aquellos intervinientes en dicha cadena, según sea el caso⁴⁰.

Adicionalmente, la Sala ha establecido que para que exista una relación de consumo entre un consumidor y un proveedor, es necesario que el bien o el servicio haya sido vendido o prestado a cambio de una contraprestación. En tal sentido, la Ley excluye las operaciones a título gratuito⁴¹. No obstante ello, debe considerarse a los bienes o servicios suministrados gratuitamente con ocasión de una transacción onerosa, como el caso de las ofertas, promociones o regalos vinculados a la transacción originaria, toda vez que ellas sí son consideradas operaciones de consumo por la Ley.

Cabe señalar, que existen casos en los cuales no se requiere haber materializado la relación de consumo propiamente dicha, sino que nos encontramos en una etapa previa o posterior a la relación de consumo, o por disposición expresa de la Ley el proveedor es considerado responsable. Es el caso cuando se le niega a un consumidor acceder a contratar un servicio o adquirir un producto por causas discriminatorias, o cuando por el contrario, por error del proveedor, un administrado se encuentra dentro de una relación de consumo que nunca buscó⁴². Otro supuesto se da cuando un consumidor, sobre la base de la información recibida mediante anuncios publicitarios, decide contratar o adquirir algún bien o servicio; sin embargo, al momento de pretender hacerlo se percató que las condiciones ofrecidas en la publicidad no coinciden con la realidad y que se le exigen determinados requisitos o condiciones para acceder a la promoción o le indican que la misma no es aplicable para determinados productos o no se encuentra vigente. Un caso adicional lo tenemos en las infracciones a las normas de rotulado, donde el producto puede presentar deficiencia de información en el etiquetado de acuerdo a las normas vigentes en materia de rotulado.

4. LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES Y LAS OBLIGACIONES DE LOS PROVEEDORES EN EL PERÚ

³⁹ Ver: Resolución N° 454-1999/TDC de fecha 27 de diciembre de 1999 en el Expediente N° 470-97-CPC seguido por Julio Chumacero Minuche contra el Banco Solventa y Servicios Bancarios Compartidos S.A. – Unibanca. Sanción: 3,5 Unidades Impositivas Tributarias a cada uno de los denunciados.

⁴⁰ Ver: Resolución Final N° 964-2006/CPC de fecha 30 de mayo de 2006 emitida en el Expediente N° 1818-2005/CPC seguido por los señores Ketty Toledo Arcos, Juan Basilio Castro Cerruti, Martín Arturo Antón Ocsa y Erika Patricia Nuñez Córdova en contra de los señores Xenia Luz Zúñiga Moreno, Cristina Zúñiga Moreno y Jesús Enrique Campos Zúñiga.

41 LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Artículo 3°.- Para los efectos de esta ley, se entiende por:

c) Producto.- Es cualquier bien mueble o inmueble, material o inmaterial, producido o no en el país, materia de una transacción comercial con un consumidor.

d) Servicios.- Cualquier actividad de prestación de servicios, que se ofrece en el mercado a cambio de una retribución, inclusive las de naturaleza bancaria, financiera, de crédito, de seguridad y los servicios profesionales. Se exceptúan los servicios que se brindan bajo relación de dependencia.

⁴² Este es el caso de un consumidor que se encuentra reportado en alguna Central de Riesgo por una entidad financiera, a pesar que nunca fue cliente.

4.1. Derecho a la información

4.1.1. ¿Qué es la asimetría informativa?

De acuerdo al criterio desarrollado por la Sala y que viene siendo utilizado por la Comisión, en toda relación de consumo, el consumidor a pesar de ser quien mejor sabe qué le interesa, no necesariamente tiene a su disposición la información que le permita adoptar las decisiones más convenientes. En consecuencia existe un problema de asimetría informativa entre proveedores y consumidores que puede llegar a generar distorsiones que sitúen al consumidor en la incapacidad de elegir soluciones adecuadas.

En efecto, los proveedores como consecuencia de su experiencia en el mercado, suelen tener mayor y mejor información sobre los productos y servicios que venden. Ello trae como consecuencia que ciertas prácticas puedan distorsionar excepcionalmente el funcionamiento del mercado.

En términos económicos, la asimetría informativa eleva los costos de transacción en el mercado, es decir aquellos en los que las partes deben incurrir para llegar a celebrar un contrato que satisfaga de la mejor manera posible los intereses de ambos y tienda a maximizar la utilidad social.

Casi todos los problemas de aplicación de las normas de protección al consumidor pueden verse resumidos en dos grandes categorías. La primera se refiere a los problemas de información en sí misma; y la segunda a los problemas de idoneidad. En realidad, los problemas de idoneidad y de información pueden ser considerados como las dos caras de la misma moneda. La idoneidad es la falta de coincidencia entre lo que el consumidor espera y lo que realmente recibe. Pero, a su vez, lo que el consumidor espera depende de la cantidad y calidad de información que ha recibido.

A primera impresión los casos de idoneidad no tendrían nada que ver con información, pero ello no es exacto. Si se parte de que el proveedor suele tener mayor información sobre los bienes y servicios que ofrece en el mercado, podría advertirse que se encuentra en mejor posición para tomar precauciones sobre en qué condiciones puede ofrecer un bien o servicio idóneo. Si él diseña el bien o servicio y finalmente lo suministra, la información con que cuenta le permite saber qué medidas debe adoptar para ofrecer lo que un consumidor que actúa con responsabilidad esperaría, dadas las circunstancias de dicha adquisición.

Los problemas de información en sí misma, son entendidos como los casos en que el proveedor omite brindar información relevante o la brinda de manera defectuosa, de tal modo que impide que el consumidor evalúe correctamente la contratación del bien o servicio a adquirir; o que, habiéndolo adquirido, realice un uso adecuado del mismo.

Dentro de estos problemas podemos encontrar casos típicos tales como el que se presentó con un consumidor que denunció a una empresa dedicada a la venta de automóviles, por cuanto ésta le vendió un auto que presentaba el tacómetro manipulado con la finalidad de ocultar su verdadero kilometraje. En este caso, la Sala consideró fundada la denuncia en tanto la denunciada no cumplió con brindar información exacta al consumidor⁴³.

En otra oportunidad, la Comisión inició un procedimiento de oficio contra una aerolínea, debido a los constantes reclamos de consumidores con relación a la falta de información adecuada y oportuna a los pasajeros respecto de los retrasos, reprogramaciones, cancelaciones y restricciones de sus vuelos. En este caso, la Sala consideró fundada la denuncia pues determinó que efectivamente la información señalada no era puesta en conocimiento de los consumidores⁴⁴.

⁴³ Ver: Resolución N° 072-97/TDC de fecha 19 de marzo de 1997 en el Expediente N° 152-96-CPC seguido por Antonio Márquez contra Abical Motors. Sanción: 20 Unidades Impositivas Tributarias.

⁴⁴ Ver: Resolución N° 130-98/TDC de fecha 15 de mayo de 1998 en el Expediente N° 124-97-CPC seguido de oficio contra Aerocontinente. Sanción: 40 Unidades Impositivas Tributarias.

De otro lado, podemos citar como ejemplo el procedimiento iniciado de oficio por la Comisión en contra de una empresa comercializadora de vehículos. Si bien en el caso, la Comisión declaró infundado el procedimiento, ello se debió a que en el mismo, la empresa investigada acreditó suficientemente que cumplía con su obligación de informar debidamente sobre el tipo de combustible que deben utilizar los consumidores que adquirirían sus vehículos⁴⁵.

4.1.2. ¿Qué clase de información deben brindar los proveedores a los consumidores?

Los proveedores tienen la obligación de poner a disposición de los consumidores toda la información que sea relevante respecto de los términos y condiciones de los productos o servicios ofrecidos, de manera tal, que aquella pueda ser conocida o conocible por un consumidor razonable usando su diligencia ordinaria.

Así, lo que se debe informar depende de lo que un consumidor espera, y lo que el consumidor esperaría depende de qué es lo que se le informó. En consecuencia, de acuerdo al criterio establecido por la Sala, el cumplimiento de esta obligación se analiza en abstracto, es decir, tomando en cuenta lo que normalmente esperaría un consumidor razonable en las circunstancias que rodean la adquisición de un producto o la contratación de un servicio⁴⁶.

4.1.3. ¿Qué es información relevante?

Existe cierta información mínima que, por su “relevancia” para efectos que el consumidor tome su decisión de consumo, debe ser puesta en conocimiento del consumidor.

Así, para determinar la relevancia de una información, es necesario atender a la posibilidad que la omisión o revelación de dicha información hubiera podido cambiar la decisión del consumidor de adquirir o no el servicio o producto.

En efecto, de acuerdo al criterio que viene siendo utilizado por la Comisión y la Sala, un consumidor razonable espera recibir del proveedor información relevante, es decir, aquella necesaria para que el bien o servicio que adquiera resulte idóneo para el fin ordinario para el cual se suele adquirir o contratar el bien o el servicio, de modo tal que ésta le permite tomar una adecuada decisión de consumo.

4.1.4. ¿Qué mecanismos de difusión deben emplearse para brindar información a los consumidores?

Sobre los mecanismos de difusión que deben emplearse, la Sala ha distinguido dos situaciones distintas. En primer lugar, la obligación de informar al momento de contratar, para lo cual se ha considerado que una adecuada publicidad sería suficiente para acreditar el cumplimiento del deber de informar impuesto por la Ley⁴⁷. La segunda situación, según lo señalado por la Sala, se produce cuando ya existe una relación contractual entre el proveedor y el consumidor. En este último supuesto, sí será necesario que los proveedores utilicen medios directos de información a los consumidores, toda vez que se trata de supuestos en los que se produce la

⁴⁵ Ver Resolución Final N° 1281-2005/CPC de fecha 11 de octubre de 2005 en el Expediente N° 755-2005/CPC seguido de oficio por la Comisión en contra de Divemotor S.A.

⁴⁶ Ver: Resolución N° 102-97/TDC de fecha 16 de abril de 1997 en el Expediente N° 327-96-CPC seguido por Liliana Carbonel Caverro contra Finantour S.R.L. Sanción: 1 Unidad Impositiva Tributaria.

⁴⁷ Dicho criterio fue adoptado teniendo en consideración lo dispuesto por el artículo 1397 del Código Civil.

CÓDIGO CIVIL

Artículo 1397.-Las cláusulas generales de contratación no aprobadas administrativamente se incorporan a la oferta de un contrato particular cuando sean conocidas por la contraparte o haya podido conocerlas usando de una diligencia ordinaria. Se presume que la contraparte ha conocido las cláusulas generales de contratación cuando han sido puestas en conocimiento del público mediante adecuada publicidad.

modificación de las condiciones sobre las que se contrató. Es decir, en esta segunda situación no bastará que el proveedor brinde información a través de medios indirectos como la publicidad, sino, que tiene la obligación de utilizar mecanismos directos de comunicación.

Así, por ejemplo la Sala confirmó un pronunciamiento de la Comisión donde se declaró fundada una denuncia de una consumidora contra una compañía aseguradora toda vez que no se respetó los términos del contrato de seguro. En dicha oportunidad la Sala precisó que las condiciones objetivas contenidas en la oferta publicitaria efectuada por la denunciada se incorporaron al contrato, puesto que dicha oferta publicitaria constituyó el instrumento utilizado a fin de convencer al consumidor para adquirir el producto⁴⁸.

4.1.5. ¿Puede consignarse en un producto de manufactura nacional información relevante en un idioma distinto del castellano?

No. Conforme a lo señalado por la Ley, toda información sobre productos de manufactura nacional proporcionada a los consumidores deberá efectuarse en términos comprensibles en idioma castellano. Asimismo, la Ley dispone que en el caso de productos de manufactura extranjera deberá brindarse en idioma castellano la información relacionada con las condiciones de la garantía, las advertencias y riesgos previsibles, así como los cuidados a seguir en caso de que se produzca un daño.

Por ejemplo, resulta pertinente recordar el caso de un consumidor que adquirió un disco compacto en el que figuraban los nombres de distintos cantantes famosos. Sin embargo, se percató luego de adquirirlo que los cantantes famosos que aparecían en la portada no interpretaban las canciones del disco, encontrando una advertencia en inglés en la que se señalaba que los nombres de los artistas habían sido utilizados únicamente para una identificación mejor de las canciones. Al respecto, tanto la Comisión como la Sala en segunda instancia, consideraron que la denunciada había consignado deliberadamente en la contraportada información relevante en idioma distinto al castellano por lo que consideró que había infringido la Ley. Asimismo, se consideró que la denunciada no informó adecuadamente el hecho de que las obras musicales contenidas en los discos compactos materia de denuncia no fueran interpretadas por los artistas consignados en la portada. Por lo expuesto, la Sala confirmó el pronunciamiento de la Comisión declarando fundada la denuncia y aumentó la sanción tanto de la disquera como la de la distribuidora infractora⁴⁹.

4.1.6. ¿Puede consignarse en un producto de manufactura extranjera información relevante en un idioma distinto del castellano?

No. La Sala han señalado que uno de los principales aspectos que condicionan el acceso de los consumidores a la información, sobre los productos y servicios que se comercializan en el mercado, es el idioma en el que dicha información se presenta. Si la información provista sobre un producto se encuentra en un idioma distinto de aquel al que los consumidores poseen, dicha información no resultará trascendente al no poder ser aprehendida por ellos. Acorde con ello, se ha establecido que tanto los productos de manufactura nacional como aquellos de manufactura extranjera, deben cumplir con lo establecido por el Reglamento sobre Vigilancia y Control Sanitario de Alimentos y Bebidas y lo establecido por los artículos 15 y 16 de la Ley de Protección al Consumidor.

Como ejemplo, podemos citar la denuncia presentada por una Asociación de Consumidores que señaló que un Supermercado vendría comercializando productos de manufactura extranjera consignando en idioma distinto al castellano, información relacionada con la tabla de valor nutricional, la garantía, entre otros. En este caso, la Comisión declaró fundada la

⁴⁸ Ver: Resolución N° 603-2006/TDC-INDECOPI de fecha 27 de mayo de 2006 en el Expediente N° 995-2005- CPC seguido por la señora Elba Catalina Ramos López contra El Pacífico Vida Compañía de Seguros y Reaseguros. Sanción: 0.5 Unidades Impositivas Tributarias

⁴⁹ Ver: Resolución Final N° 313-2000-CPC de fecha 6 de abril de 2001 en el Expediente N° 0210-2001/TDC-INDECOPI seguido por Christian Martín Linares Molina contra Discos Hispanos del Perú S.A. y Distribuidora Bolivariana S.A. Sanción: 5 y 1,5 Unidades Impositivas Tributarias, respectivamente.

denuncia, sancionando tanto a la empresa importadora como a la comercializadora del producto, por distribuir y comercializar, respectivamente, un producto de manufactura extranjera sin consignar información relevante en idioma castellano, relativa a los ingredientes, las condiciones de conservación y la garantía del mismo⁵⁰.

4.1.7. ¿Cómo funciona la obligación de informar en los contratos de tracto sucesivo?

Un contrato de tracto sucesivo es aquel cuya ejecución se prolonga en el tiempo. Conforme al criterio aplicado por la Comisión y la Sala en estos contratos el deber de información impuesto al proveedor no se agota con la firma del contrato o con el desembolso de la suma pactada.

Por el contrario, la obligación de informar se mantiene hasta el fin de la ejecución del contrato. En relaciones complejas como las bancarias, por ejemplo, que se desarrollan en el tiempo con la posibilidad de modificaciones respecto de las condiciones del contrato, la obligación de información se extiende también al período de ejecución y cumplimiento de éste. Ello, debido a que el consumidor requiere dicha información para hacer un uso adecuado del servicio o, eventualmente, decidir no continuar con la relación y escoger contratar con otros prestadores del mismo.

Por ejemplo, se han dado muchos casos en los que la Comisión ha sancionado a proveedores por no cumplir con dar respuesta oportuna a los requerimientos de los consumidores. En particular, hubo un consumidor que denunció a un Banco por cuanto éste no cumplió con atender su solicitud de información referida al origen de las sumas de dinero cuyo pago le era exigido, en ese caso la Comisión declaró fundada la denuncia⁵¹.

De otro lado, en el caso de una titular de una cuenta CTS contra una entidad bancaria la Sala estableció que al constituir el contrato de depósito de CTS una relación contractual de tracto sucesivo, en la cual los Bancos cuentan con una serie de prerrogativas destinadas a asegurar el buen funcionamiento del sistema financiero, la obligación del proveedor de informar al consumidor no se limita a brindarle información adecuada al momento de la adquisición del bien o de la contratación del servicio, sino que se extiende al período de ejecución del contrato⁵².

4.1.8. ¿En los contratos de tracto sucesivo, está obligado el proveedor a atender cualquier solicitud de información que le efectúe un consumidor?

No. Si bien se ha señalado que el deber del proveedor de atender los requerimientos de información de sus usuarios se extiende al período de ejecución del contrato y que debe consistir en una respuesta que satisfaga las inquietudes del usuario, debe tenerse en cuenta que la Sala ha establecido algunos criterios para evaluar el cumplimiento del deber de información de un proveedor.

Así, la Sala ha señalado que en primer lugar debe tenerse en cuenta si el requerimiento de información realizado por un consumidor resulta razonable. Es decir, si la información solicitada guarda relación con el servicio o producto adquirido por el consumidor y si es necesaria para que éste efectúe un uso adecuado del producto o servicio adquirido. Por el contrario, ha señalado, que una solicitud de información no resultará razonable cuando la misma no conduzca a satisfacer una necesidad de información del consumidor y cuya atención por parte del proveedor le generará costos excesivos en la prestación del servicio.

⁵⁰ Ver Resolución Final N° 1191-2006/CPC de fecha 27 de junio de 2006 en el Expediente N° 342-2006/CPC seguido por Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios – ASPEC, en contra de Corporación E. Wong S.A. y E. Wong S.A.

⁵¹ Ver: Resolución N° 234-97/TDC de fecha 29 de noviembre de 1999 en el Expediente N° 555-96-CPC seguido por Evvín Vásquez contra el Banco Internacional del Perú. Sanción: 3 Unidades Impositivas Tributarias.

⁵² Ver: Resolución N° 005-1998/TDC de fecha 9 de enero de 1998 en el Expediente N° 014-97-CPC seguido por Graciela Roncagliolo Figueroa contra Banco de Crédito del Perú. Sanción: 15 Unidades Impositivas Tributarias.

Por ejemplo, resulta razonable que un consumidor que mantiene una cuenta de ahorros solicite información respecto de los intereses ganados o que el titular de una tarjeta de crédito solicite información referida a sus consumos o que el titular de un seguro solicite información referida a las condiciones del mismo tales como, lugares de atención, prepago, reembolsos, entre otras⁵³.

Asimismo, podemos citar como ejemplo el caso de un consumidor que denunció a un banco, debido a que éste no cumplió con atender su solicitud de cobertura de seguro por mantener su cuenta CTS en dicha entidad. En el caso, la Comisión declaró infundada la denuncia toda vez que quedó acreditado que la solicitud de cobertura del seguro fue presentada por el denunciante habiendo transcurrido más de nueve años desde que fue cesado en su centro de labores, lo cual excede al plazo razonable para la atención de la misma⁵⁴.

4.1.9. Evaluada la razonabilidad de la solicitud ¿cómo se evalúa el cumplimiento del deber de información de un proveedor?

En efecto, evaluada la razonabilidad de la solicitud de información, la Sala ha establecido que debe tenerse en cuenta si el proveedor entregó la información requerida oportunamente. Sin embargo, de no contar con la información solicitada por el consumidor o si brindarla generase un costo que deberá ser asumido por éste, ello deberá ser puesto en su conocimiento a fin de no mantenerlo en una situación de incertidumbre. Finalmente, la Sala ha señalado que debe tenerse en cuenta si el proveedor entregó la información requerida en un formato claro en el que conste la información solicitada o, por lo menos, de donde la misma pueda ser deducida por el consumidor. Con esto, no se exige en toda circunstancia que el proveedor entregue al consumidor la información solicitada en la forma exacta en la que fue requerida, sino que bastaría que el proveedor pusiera a disposición del consumidor la información requerida de una forma tal que su solicitud sea adecuadamente atendida⁵⁵.

Por ejemplo, se presentó ante la Comisión el caso de un consumidor que denunció a un Banco por cuanto este no atendió su solicitud de información. En este caso, el consumidor solicitó información relacionada al estado de su cuenta CTS, en particular el monto total de depósitos, de los intereses ganados, del total de obligaciones adquiridas, del total de retiros efectuados, monto total disponible y monto intangible. El Banco alegó que dicha información había sido proporcionada mediante el movimiento histórico de la cuenta. Sobre el particular, la Sala consideró razonable que el consumidor solicitase información referida al estado de cuenta de su CTS, en la medida que dicha información le permite conocer el estado actualizado de su situación financiera respecto al Banco denunciado y evaluar las posibilidades de uso del dinero depositado en dicha cuenta. Asimismo, consideró que el movimiento histórico de su cuenta no contenía toda la información solicitada. En tal sentido, la Sala confirmó el pronunciamiento de la Comisión declarando fundada la denuncia⁵⁶.

4.1.10. ¿Qué información deben contener las advertencias de los productos riesgosos?

Aquí, debe tenerse específicamente en cuenta, el precedente de observancia obligatoria contenido en la Resolución 095-96-TDC, en la cual se establecieron los elementos a considerar para determinar la razonabilidad de las advertencias.

⁵³ Dicho criterio fue establecido en la Resolución N° 111-2001/TDC-INDECOPI de fecha 21 de febrero de 2001 en el Expediente N° 0409-2000/CPC-INDECOPI seguido por Miguel Villacorta Horna contra el Banco Continental. Sanción: Advertencia.

⁵⁴ Ver Resolución Final N° 1152-2005/CPC de fecha 20 de setiembre de 2005 en el Expediente N° 1219-2005/CPC seguido por Manuel Pascual Alache Farfán en contra del Banco Continental.

⁵⁵ Ver NOTA 53, Resolución N° 111-2001/TDC-INDECOPI.

⁵⁶ Ver NOTA 53, Resolución N° 111-2001/TDC-INDECOPI.

En dicho precedente, se estableció que la advertencia debe ser difundida con la debida celeridad, es decir, dentro de un plazo prudencial de acuerdo con la gravedad del riesgo o el peligro involucrado, lo que implica que tratándose de un daño grave a la salud, las advertencias deben difundirse de inmediato. De otro lado, debe considerarse el uso de un encabezamiento o señal de advertencia adecuados al riesgo o peligro que se advierte, es decir, debe llamar la atención de acuerdo a la magnitud del riesgo.

También se estableció que debía considerarse el tamaño y frecuencia de la advertencia, los mismos que deben permitir razonablemente llegar a la mayoría de consumidores afectados. Asimismo, se estableció la necesidad de especificar la naturaleza del riesgo o peligro que se advierte y el uso de un lenguaje accesible y entendible por un consumidor razonable.

Finalmente, se estableció el deber de describir el nivel de certidumbre que rodea al riesgo o peligro previsible así como el deber de explicar las medidas que deben ser adoptadas para evitar el riesgo o para mitigar los efectos que pudieran producirse⁵⁷.

4.2. Derecho a la idoneidad de los productos o servicios que se adquieren

4.2.1. ¿Qué es la idoneidad?

La idoneidad es la coincidencia entre lo que el consumidor espera y lo que el consumidor recibe efectivamente. Pero, a su vez, lo que el consumidor espera depende de la cantidad y calidad de información que ha recibido, como se señaló anteriormente.

4.2.2. ¿Qué se entiende por producto o servicio idóneo?

La idoneidad del bien o servicio debe ser, en principio, analizada en abstracto, esto es considerando lo que normalmente esperaría un consumidor razonable, salvo que de los términos acordados o señalados por el consumidor se desprenda algo distinto. Si las

⁵⁷ Ver: Resolución N° 095-96-TDC de fecha 11 de diciembre de 1996 en el Expediente N° 202-96-CPC seguido de oficio contra Smithkline Beecham I.A.C y Laboratorios Industriales Hersil. En dicha resolución se aprobó el siguiente precedente de observancia obligatoria:

“La razonabilidad de una advertencia, sea que esté referida a los riesgos y peligros que normalmente tienen ciertos productos (es decir las advertencias a las que alude el segundo párrafo del artículo 9 del Decreto Legislativo N° 716) o que esté referida a los riesgos y peligros no previstos que se detecten con posterioridad a la colocación de los productos en el mercado (es decir la obligación de advertir al consumidor contenida en la última parte del artículo 10 del Decreto Legislativo N° 716) debe ser analizada en relación a los siguientes elementos básicos:

a) **La advertencia debe ser difundida con la debida celeridad.** Se deben difundir las advertencias en un plazo prudencial de acuerdo con la gravedad del riesgo o peligro involucrado. Esto implica que, tratándose de un grave daño a la salud de los consumidores, las advertencias deben ser difundidas de inmediato, apenas existan indicios razonables para suponer la existencia de un peligro.

b) **El uso de un encabezamiento o señal de advertencia adecuados al riesgo o peligro que se advierte.**

El “título” con el que se pretende llamar la atención del consumidor debe ser adecuado para que, sin alarmar innecesariamente, llame la atención lo suficientemente en relación a la magnitud del riesgo al segmento de la población afectada que busca advertirse y permita a los interesados identificar la importancia de la advertencia para ello.

c) **El tamaño y frecuencia de la advertencia deben ser adecuados.** Las dimensiones de la advertencia y la frecuencia con la que se hace (en el caso que la advertencia se haga por medios de comunicación) deben permitir razonablemente que se llegue a la mayoría de los consumidores afectados.

d) **Se debe especificar la naturaleza del riesgo o peligro que se advierte.** Esto implica señalar si estamos, por ejemplo, frente a un riesgo a la salud, o la propiedad del consumidor, o simplemente pueden implicar la pérdida del producto adquirido. Por ejemplo, si un producto es tóxico si se bebe o dañino si se aplica sobre los ojos, debe indicarse tales efectos.

e) **Debe utilizarse un lenguaje accesible y entendible por un consumidor razonable.** Debe por tanto descartarse el uso de un lenguaje excesivamente técnico o científico, utilizándose por el contrario términos que permitan al consumidor entender cuales son los riesgos o peligros que se advierten.

f) **Se debe describir el nivel de certidumbre que rodea al riesgo o peligro previsible.** Si el riesgo es sólo potencial o no se tiene certeza absoluta del mismo, puede indicarse ello en el aviso, pudiendo en esos casos usarse expresiones condicionales. Por el contrario si se trata de un riesgo cierto y preciso, debe utilizarse un lenguaje que de a entender ello al consumidor.

g) **Deben explicarse las medidas que se deben adoptar para evitar el riesgo o para mitigar los efectos que pudieran producirse.** La advertencia debe, de ser posible, señalar como corregir estos problemas de una manera clara y sencilla.

Estos elementos deben analizarse, de acuerdo a los criterios desarrollados en el cuerpo de la presente Resolución, a fin de determinar si la advertencia fue o no razonable, y por tanto idónea de acuerdo a la Ley.”

condiciones y términos expresos (contenidos en los documentos, envases, boletas, recibos, garantías, o demás instrumentos a través de los cuales se informa al consumidor) no señalan algo distinto, se presume que el producto es idóneo para los fines y usos previsibles para los cuales normalmente éstos se adquieren en el mercado, considerando las condiciones en las cuales los productos fueron adquiridos o los servicios contratados⁵⁸. Sin embargo, el proveedor podría limitar ésta obligación si es que informa que vende el bien al consumidor en condiciones distintas a las que se derivan de la garantía implícita. Por ejemplo, si informa al consumidor claramente que no ofrece ninguna garantía por el bien, o si limita temporalmente la obligación de garantía, o si excluye cierto tipo de problemas de la obligación de garantía o si ofrece garantías expresas que excluyen expresamente las garantías implícitas o cualquier otra limitación similar. En estos casos, responderá en los términos ofrecidos expresamente, siempre y cuando dichos términos y condiciones hayan sido conocidos o conocibles por el consumidor razonable usando su diligencia ordinaria⁵⁹.

Sin embargo, si bien es cierto que el proveedor puede limitar la garantía implícita de los productos o servicios que pone a disposición de los consumidores, es cierto también que tal limitación no puede ser arbitraria.

En efecto, nuestro Código Civil sanciona con nulidad aquellas estipulaciones que excluyan o limiten la responsabilidad por dolo o culpa inexcusable del deudor o lo hagan en los casos en que se hayan violado obligaciones derivadas de normas de orden público⁶⁰.

Asimismo, en los contratos celebrados por adhesión y en las cláusulas generales de contratación, nuestro Código Civil considera como inválidas las estipulaciones que establezcan exoneraciones o limitaciones de responsabilidad a favor de quien las ha redactado, tales como la facultad de suspender la ejecución del contrato o de resolverlo⁶¹.

El análisis de idoneidad, si bien se basa en la idea de asimetría informativa, no se hace partiendo de la idea de quién cuenta con mejor información, sino también de quién está en mejor posición de contar con la misma. Sin embargo, es evidente la relación que ello tiene con la obligación de informar.

Para determinar qué es lo que el consumidor esperaba recibir es necesario reconstruir un modelo ideal de bien o servicio que adquirió dadas las circunstancias de dicha adquisición. El análisis de idoneidad pasa por la reconstrucción de este bien o servicio que hubiera esperado el consumidor para luego compararlo con el bien o servicio que recibió en la realidad. El modelo de idoneidad se construye sobre la base de tres premisas o pilares: la garantía implícita, la garantía expresa y la garantía legal.

58 CÓDIGO CIVIL

Artículo 1486.- Si no se indica expresa o tácitamente la finalidad de la adquisición, se presume que la voluntad de las partes es dar al bien el destino normal de acuerdo con sus características, la oportunidad de la adquisición y las costumbres del lugar.

59 CÓDIGO CIVIL

Artículo 1505.- Hay lugar al saneamiento cuando el bien carece de las cualidades prometidas por el transferente que le daban valor o lo hacían apto para la finalidad de la adquisición.

60 CÓDIGO CIVIL

Artículo 1328°.- Es nula toda estipulación que excluya o limite la responsabilidad por dolo o culpa inexcusable del deudor o de los terceros de quien éste se valga.
También es nulo cualquier pacto de exoneración o de limitación de responsabilidad para los casos en que el deudor o dichos terceros violen obligaciones derivadas de normas de orden público.

61 CÓDIGO CIVIL

Artículo 1398°.- En los contratos celebrados por adhesión y en las cláusulas generales de contratación no aprobadas administrativamente, no son válidas las estipulaciones que establezcan, a favor de quien las ha redactado, exoneraciones o limitaciones de responsabilidad; facultades de suspender la ejecución del contrato, de rescindirlo o de resolverlo, y de prohibir a la otra parte el derecho de oponer excepciones o de prorrogar o renovar tácitamente el contrato.

4.2.3. ¿Son responsables los proveedores por la idoneidad y calidad de los productos y servicios que prestan?

Conforme al criterio utilizado por la Comisión y la Sala, los proveedores son responsables por la idoneidad y calidad de los productos y servicios que pongan a disposición de los consumidores en el mercado, debiendo los productos o servicios responder a la finalidad para la cual han sido fabricados o ideados⁶².

4.2.4. ¿Son responsables los proveedores por el contenido de un producto indicado en el envase?

Sí. La Ley establece al igual que en el caso anterior, la responsabilidad de los proveedores respecto del contenido señalado en el envase.

Al respecto, la Sala ha señalado que si las condiciones y términos expresos (contenidos en documentos, envases, boletas, recibos, garantías o demás instrumentos a través de los cuales se informa al consumidor) no señalan algo distinto, se presume que el producto es idóneo para los fines y usos previsibles para los cuales normalmente éstos se adquieren en el mercado considerando las condiciones en los cuales los productos fueron adquiridos o los servicios contratados. Sin embargo el proveedor podría limitar esta obligación si es que informa que vende el bien al consumidor en condiciones distintas a las que se derivan de la garantía implícita. Por ejemplo, si se limita temporalmente la obligación de garantía o cualquier otra limitación similar entonces responderá en los términos ofrecidos expresamente, siempre y cuando dichos términos y condiciones hayan sido conocidos o conocibles por el consumidor razonable usando su diligencia ordinaria.

En tal sentido, el proveedor sólo podría eximirse de responsabilidad si acreditara que existió un hecho o conducta distinta a la suya que determine que haya, por ejemplo, una menor cantidad de producto a la indicada en el rotulado del mismo, como podrían ser los supuestos de caso fortuito, fuerza mayor, hecho determinante de un tercero o la propia imprudencia del denunciante.

Por ejemplo, en el caso de un procedimiento de oficio contra tres proveedores de conservas de pescado, la Comisión determinó que dichos proveedores no cumplieron con brindar información veraz a los consumidores respecto del peso escurrido de las conservas; en consecuencia, dichos productos **no** eran idóneos puesto que un consumidor no espera adquirir una conserva con un peso inferior al declarado en el rotulado del producto⁶³.

4.2.5. ¿Qué es la garantía implícita?

La garantía implícita es la obligación del proveedor de responder por el bien o servicio en caso no resultara idóneo para satisfacer las expectativas de los consumidores razonables.

La garantía implícita no implica que el proveedor deba responder cuando el producto no ofrece la mejor calidad posible. Ello podría, en última circunstancia, perjudicar a los propios consumidores, pues los proveedores se verían obligados a colocar en el mercado productos a mayores precios para responder a dicha calidad ideal. Los consumidores deben tener la posibilidad de elegir entre productos de distintas calidades y precios. La garantía implícita, se observa en la obligación que tienen los proveedores de responder cuando el bien o servicio no es idóneo para los fines y usos previsibles para los que normalmente se adquieren o contratan

62 LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Artículo 8°.- Los proveedores son responsables por la calidad de los productos y servicios; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben los productos; por la veracidad de la propaganda comercial de los productos; y por el contenido y la vida útil del producto indicados en el envase en lo que corresponde.

⁶³ Ver Resolución Final N° 1209-2005/CPC de fecha 28 de setiembre de 2005 en los seguidos en el Expediente N° 1032-2003/CPC. Procedimiento seguido de oficio contra Austral Group S.A.A., Negociación Carmen S.A.; y, G.W. Yichang y Cía. S.A.. Sanción: 15 Unidades Impositivas Tributarias. Confirmada en parte por Resolución N° 718-2006/TDC de fecha 31 de mayo de 2006.

en el mercado, considerando las condiciones en las cuales los productos fueron adquiridos o los servicios contratados. Dichas condiciones se refieren a las circunstancias que rodean la adquisición como el lugar de compra, la información dada en el momento de la adquisición, la publicidad existente, la presentación del producto, o los términos y condiciones ofrecidas, entre otros. Ello, en tanto que éstas pueden generar expectativas distintas en un consumidor razonable, y por tanto, deben ser tomadas en cuenta para definir el alcance de la garantía implícita, por ejemplo pueden determinar el tiempo mínimo razonable de duración del producto.

4.2.6. ¿Qué es la garantía expresa?

La garantía expresa se refiere a los términos y condiciones expresamente ofrecidas por el proveedor, que siendo conocidas o conocibles por el consumidor razonable utilizando su diligencia ordinaria excluyen la garantía implícita. Es decir, puede señalar algo distinto a la presunción de que el producto es idóneo para los fines y usos previsibles para los cuales normalmente se adquiere o se contrata.

La garantía expresa puede estar referida a la limitación de las obligaciones a las que está sujeto el proveedor que comercializa un bien o brinda un servicio idóneo, siempre y cuando informe al consumidor que vende el bien o da el servicio en condiciones distintas de las que derivarían de la garantía implícita. Por ejemplo, limitando temporalmente la obligación de garantía, o excluyendo ciertos tipos de problemas que pudieran surgir en el producto que en otras condiciones serían de responsabilidad del proveedor, condiciones que gradualmente se ven reflejadas en el castigo del precio del producto.

La garantía expresa generalmente se encuentra contenida en los documentos, envases, boletas, recibos, contratos o demás instrumentos a través de los cuales se informa al consumidor, ésta debe ser debidamente informada al consumidor o no excluiría a la garantía implícita.

Como ejemplo de la primacía de la garantía expresa sobre la implícita podemos recordar un caso en el que la denunciante reclamó contra una empresa dedicada a la venta de electrodomésticos la devolución de su dinero por desperfectos que presentó la refrigeradora que adquirió de ella. Aquí, la Comisión señaló como en anteriores oportunidades, que un consumidor razonable esperaría que de presentarse algún problema en la refrigeradora, éste sea solucionado por el servicio técnico del proveedor en cumplimiento de la garantía ofrecida.

Igualmente, cuando la reparación no fuese posible, un consumidor razonable esperaría que se proceda al cambio del repuesto que falla; y, cuando tal acto no solucionara el desperfecto, se proceda al cambio de la refrigeradora por otra de similares características. Finalmente, cuando el cambio de la refrigeradora tampoco fuese posible, un consumidor razonable esperaría que se le devuelva la cantidad pagada por dicho bien.

En el caso señalado, la Comisión consideró que ante los desperfectos presentados por el artefacto, el servicio técnico de la empresa denunciada acudió al domicilio de la consumidora y emitió un "Comentario Técnico", en el cual señalaron que la refrigeradora presentaba destrucción en el sistema y que se recomendaba su recojo en su taller. Asimismo, se tuvo en consideración que en el Certificado de Garantía del producto adquirido, establecía lo siguiente: "Nota: La garantía no cubre los gastos de instalación, programación, mantenimiento y transporte del producto.". En ese sentido, la Comisión consideró que correspondía a la denunciante llevar el artefacto materia de denuncia al servicio técnico a fin de que se haga efectiva la garantía y poder dar solución a su problema, lo cual no hizo por lo que la denuncia fue declarada infundada⁶⁴.

4.2.7. ¿Qué es la garantía legal?

⁶⁴ Ver: Resolución Final 299-2000/CPC de fecha 8 de mayo de 2000 en el Expediente N°107-2000-CPC seguido por Nora Margarita Cubas Guillen contra Distribuidora Chiclayo S.R.L.

La garantía legal es aquélla establecida expresamente en la Ley; es decir, no es la que el proveedor determina ni la que el consumidor razonable espera, sino la que manda la ley.

4.3. Derecho de no ser discriminado

4.3.1. ¿Cuándo nos encontramos frente a un trato discriminatorio en los locales abiertos al público?

De acuerdo a lo señalado en la Ley de Protección al Consumidor, la Comisión se encuentra facultada para velar y promover el respeto de los derechos ciudadanos como consumidores. Por lo cual, también corresponde a la Comisión promover y fiscalizar el cumplimiento de la obligación de los proveedores de no seleccionar, mediante un acto de discriminación injustificado, a los consumidores.

La Comisión ha reconocido que la discriminación racial, social o de género, constituye una de las conductas sociales atávicas, que en el mercado no se ha llegado todavía a erradicar. En ese sentido, ha señalado que siendo la discriminación inaceptable desde cualquier perspectiva, considera que con la eliminación de las externalidades de la discriminación en el mercado, se avanzará hacia la optimización del mismo. En esa línea, precisó que la tarea del INDECOPI, no sólo abarca la solución de controversias entre particulares, sino, el monitoreo permanente del mercado, a fin de detectar estas prácticas que reducen las opciones de los consumidores y la capacidad de competir de las empresas.

En ese sentido, la Sala y la Comisión han considerado que cuando en un establecimiento abierto al público se selecciona a los consumidores a través de prácticas discriminatorias por motivos de raza, condición socioeconómica, lugar de origen, opción sexual u otras similares, se desnaturaliza el sentido y la lógica comercial que debe aplicarse en las relaciones de consumo. Únicamente se permitiría una práctica de selección en los casos donde medie una causa objetiva y justificada para ello, como la seguridad o tranquilidad del resto de los consumidores.

Este criterio ha sido aplicado en diversos casos resueltos por la Comisión en primera instancia y por la Sala en segunda instancia como consecuencia de procedimientos iniciados de oficio contra diversos lugares abiertos al público como discotecas, bares, pubs y supermercados. En estos locales se restringía el ingreso de determinadas personas, sin haber informado previamente sobre la aplicación de restricciones o reservas al ingreso. Asimismo, se impedía el ingreso de algunas personas pese a que cumplían con los requisitos objetivos establecidos para ingresar al local.

La Comisión y la Sala verificaron en aquellas oportunidades que las denunciadas habían restringido el ingreso de algunos consumidores a sus establecimientos, basándose en criterios de raza, condición socioeconómica y lugar de origen, utilizando como pretexto opuesto únicamente a determinadas personas, el requisito de exhibir una tarjeta de invitación, un carné de socio o el argumento de que sólo se permitía el ingreso de personas conocidas⁶⁵.

Asimismo, puede citarse como el ejemplo el caso de un consumidor que presentó su denuncia en contra de un Supermercado, toda vez que habría sido objeto de trato discriminatorio debido a su opción sexual. En dicho caso la Sala, si bien declaró infundada la denuncia por falta de pruebas, estableció entre otros, que es un hecho público y notorio que en los establecimientos abiertos al público se permiten las muestras de afecto entre parejas, siempre que éstas no sean exacerbadas ni evidencien una excesiva intimidad susceptible de generar incomodidad entre los demás clientes. Por ello, señaló que existe la necesidad de evaluar, caso por caso, los hechos que podrían dar lugar a una intervención justificada del establecimiento, cuando la

⁶⁵ Ver Resolución Final N° 1255-2004/CPC del 24 de noviembre de 2004 en el Expediente N° 1356-2004/CPC seguido de oficio en contra de United Disco S.A. Dicha resolución fue confirmada por la Sala mediante Resolución N° 939-2005/TDC-INDECOPI del 26 de agosto de 2005 (Discoteca Aura). Ver también Resolución N° 911-2006/CPC del 23 de mayo 2006 seguida de oficio en contra de Gesur S.A, confirmada por la Sala mediante Resolución N° 1415-2006/TDC-INDECOPI (Café del Mar).

conducta desarrollada por las parejas exceda lo aceptable para el establecimiento abierto al público⁶⁶.

4.3.2. ¿El trato diferenciado en las relaciones de consumo, constituye siempre un acto discriminatorio sancionado por la Ley?

No. La Comisión y la Sala consideran que a fin de no vulnerar la libertad de contratación que tienen los proveedores, la Ley establece determinadas reglas para que éstos puedan ejercer un trato diferenciado más no discriminatorio de los consumidores, impidiendo su acceso o limitando su permanencia en el establecimiento; ello, atendiendo a causas de seguridad del establecimiento o de tranquilidad de otros consumidores, razones objetivas que justifican la aplicación de medidas restrictivas en el acceso a los productos o servicios ofrecidos.

Bajo este criterio, se justificaría la restricción en el acceso de una persona que pretende ingresar a un establecimiento abierto al público con armamento o con material inflamable que pueda afectar la seguridad física de las personas que se encuentren al interior del mismo, o con la clara intención de agredir a otros consumidores o afectar su tranquilidad.

Como ejemplo de la aplicación de dicho criterio podemos mencionar el que utilizó la Comisión para resolver la denuncia presentada por un consumidor frente a un establecimiento comercial manifestando que no le habían permitido el ingreso a su sala de juegos. No obstante, en este caso quedó acreditado que se negó el ingreso al denunciante debido a que molestaba a los demás clientes, llegando incluso a agredir verbalmente a una trabajadora del establecimiento⁶⁷.

Asimismo, la Comisión ha determinado que no se puede dejar de reconocer que si bien los proveedores se encuentran impedidos de discriminar a los consumidores que soliciten acceder a los servicios que ofrecen en locales abiertos al público, sin que medien razones objetivas, ello no implica que las empresas deban prestar sus servicios sin tomar en cuenta elementos objetivos que incidan directamente en la prestación misma del servicio.

Así por ejemplo, la Comisión ha establecido que para otorgar un crédito, el proveedor debe realizar una evaluación acerca de la capacidad crediticia del solicitante y de los elementos que le permitan reducir el riesgo del servicio debido a los posibles incumplimientos de los consumidores en el pago de sus deudas.

A criterio de la Comisión dicha evaluación debe realizarse atendiendo a criterios objetivos que no conlleven una afectación a los derechos de los consumidores, pero que permitan al proveedor brindar el servicio reduciendo sus riesgos y, también como es natural, sus costos. Estos criterios suelen ser, entre otros, los ingresos, bienes, antecedentes crediticios, antigüedad laboral, entre otros. No obstante ello, la Comisión considera que el proveedor podría tomar en cuenta elementos adicionales a fin de evaluar la condición económica de la persona a quien le otorga el crédito, siempre que éstos sean objetivos.

Podemos citar como ejemplo, el caso de un consumidor que denunció a un banco toda vez que éste no accedió a su solicitud para abrir una cuenta de ahorros, sin causa objetiva ni justificada que lo justifique. En el caso, el Banco señaló que en un inicio se negó a la apertura de la cuenta de ahorros materia de denuncia tomando en consideración que según los archivos y antecedentes de su entidad, el denunciante era una persona vinculada en su gestión a una empresa morosa en sus obligaciones frente al Banco. Sin embargo, la Comisión consideró que el denunciante no tenía limitación alguna establecida por la Ley para poder contratar los

⁶⁶ Ver: Resolución N° 0665-2006/TDC-INDECOPI de fecha 17 de mayo de 2006 en el Expediente N° 1183-2005/CPC seguido por Christian Manuel Olivera Fuentes en contra de Supermercados Peruanos S.A.

⁶⁷ Ver: Resolución Final N° 192-2003/CPC de fecha 26 de febrero de 2003 en el Expediente N° 1004-2002/CPC seguido por Luis Ruiz Bazán en contra de Inversiones Kyodo S.A.

servicios de intermediación financiera brindados por el denunciado. Por ello, declaró fundada la denuncia⁶⁸.

5. EL PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA ANTE LA COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

5.1. ¿Cómo se interpone la denuncia?

Una denuncia se interpone presentando una solicitud o escrito de denuncia acompañado de la tasa respectiva y consignando la información exigida por el Texto Único de Procedimientos Administrativos vigente, los mismos que a la fecha son los siguientes:

- (i) Datos de identificación del denunciante⁶⁹.
- (ii) Datos de identificación del denunciado⁷⁰.
- (iii) Hechos materia de denuncia⁷¹.
- (iv) Presentación u ofrecimiento de las pruebas que acrediten la infracción que se denuncia.
- (v) Indicar las medidas correctivas que solicita, de ser el caso.
- (vi) Identificación de reincidencia, si se conoce.
- (vii) Adjuntar el recibo que acredite haber pagado la tasa de denuncia⁷².

5.2. ¿Quién puede interponer una denuncia?

5.2.1. De parte

Una denuncia de parte puede ser interpuesta por una persona natural o jurídica, incluyendo a quien usó y disfrutó del bien o servicio a pesar que no lo haya adquirido directamente, mediante la presentación de la solicitud dirigida a la Secretaría Técnica y conteniendo los requisitos mencionados en el punto anterior; también puede ser interpuesta por una Asociación de Consumidores. Sobre el particular revisar el numeral 2 de los Lineamientos.

5.2.2. De oficio

Los procedimientos de oficio son iniciados por decisión de la Comisión o del Secretario Técnico, siendo que en este último caso debe dar cuenta a la Comisión.

5.3. ¿Ante quién se interpone la denuncia?

Las denuncias son interpuestas ante la Comisión de Protección al Consumidor del INDECOPI dentro de los dos años de cometida la presunta infracción, ya sea en la Sede Central en Lima si el denunciado domicilia en Lima; o en las Oficinas Desconcertadas o Descentralizadas del INDECOPI en provincias, dependiendo del domicilio del denunciado.

⁶⁸ Ver: Resolución Final N° 1329-2005/CPC de fecha 18 de octubre de 2005 en el Expediente N° 361-2005/CPC seguido por Alberto Luis Mandriotti Samaniego contra Banco de Crédito del Perú.

⁶⁹ Nombre o Razón Social, RUC o DNI, de ser el caso, domicilio y teléfono del Denunciante (Persona Natural, Persona Jurídica o Asociación de Consumidores) y/o de su Representante.

⁷⁰ Nombre o Razón Social y domicilio del Proveedor del bien o servicio. En el caso que el denunciante ignore el domicilio actual del Proveedor, deberá adjuntar una Declaración Jurada señalando que ha agotado las destinadas a conocer el domicilio del mismo e indicar que asumirá los costos de la publicación por edictos.

⁷¹ Resumen de los hechos materia de Denuncia, especificando el bien o servicio por el cual se denuncia, haciendo expresa referencia a la fecha del hecho infractor denunciado.

⁷² El costo de la tasa es el 1% de la UIT (S/.34 en el año 2006).

5.4. ¿Es indispensable presentar la denuncia personalmente o la puede interponer otra persona en mi representación?

Las denuncias pueden ser interpuestas directamente por el consumidor o por su representante y/o apoderado cumpliendo las siguientes especificaciones dependiendo del supuesto:

- (i) En caso el denunciante se apersona mediante un representante, deberá adjuntar un poder que lo acredite como representante. Los poderes deberán cumplir las siguientes formalidades:
 - En el caso de Facultades Generales la representación podrá constar en Carta Poder simple. Este poder puede ser utilizado para presentar la denuncia, los demás escritos que considere pertinente, recibir las notificaciones y formular apelación, de ser el caso.
 - En el caso de Facultades Especiales es necesario presentar el poder (que también puede ser una carta poder) con firma legalizada por Notario o Fedatario. Este poder es necesario para conciliar, llegar a algún acuerdo y desistirse.
 - En el caso de Poderes otorgados en el extranjero, éstos deberán contener además Visación Consular.
- (ii) Si el denunciante es una Persona Jurídica o Asociación de Consumidores, deberá presentar copia de los documentos que acrediten su existencia y representación, como el R.U.C., la Escritura de Constitución y los poderes del representante de la persona jurídica.
- (iii) Si la denuncia es presentada por una Asociación de Consumidores en representación de los intereses individuales de uno o más de sus asociados, copia de los documentos que acrediten que los representados son miembros de la Asociación. Si la denuncia es presentada en representación de intereses difusos de los consumidores, copia simple de la Escritura Pública de su estatuto con los datos de su inscripción y Declaración Jurada que se encuentra debidamente inscrita en el registro respectivo.

5.5. ¿Cuál es el trámite de las denuncias?

5.5.1. ¿Qué es lo primero que analiza la Comisión?

Se analiza en primer término si la denuncia cumple con los requisitos establecidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) vigente. Si no los cumple, se requiere al denunciante que complete la información faltante.

Así, si la denuncia no acompaña el pago de la tasa respectiva, la Unidad de Trámite Documentario colocará un sello otorgándole al denunciante un plazo de 2 días hábiles para subsanar dicho requisito. Si no acompaña alguno de los demás requisitos establecidos en el TUPA, se requerirá por escrito mediante un proveído que presente el requisito faltante, dentro de los dos días hábiles de notificado el Proveído.

Si el denunciante no cumple con subsanar la denuncia en el plazo otorgado, se emitirá un proveído declarando inadmisibles las denuncias⁷³. En este caso, el denunciante podrá solicitar la devolución de la tasa pagada, y podrá volver a presentar la denuncia cuando cuente con toda la información necesaria.

⁷³ Ver: Expediente N° 047-2006/CPC seguido por el señor Carlos Eduardo Noli Chavez contra Factoría Salva Borsani S.R.L. y Expediente N° 807-2006/CPC seguido por la señora Carmen Soledad Alcántara Carbajal De Piazzini contra el señor Jorge Arcadio Guevara Vásquez.

Si el denunciante cumple con subsanar su denuncia o si ésta desde un inicio cumple con todos los requisitos exigidos por el TUPA, se emite un proveído admitiendo a trámite la misma, corriendo traslado de ésta al denunciado, informándole los artículos de la Ley de Protección al Consumidor que podría haber infringido y otorgándole un plazo para que presente sus descargos, esto es, que indique su posición respecto a la denuncia.

5.5.2. ¿Qué sucede si admitida a trámite la denuncia se efectúa un requerimiento al denunciante, que no es atendido?

El artículo 191 de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, establece que en los procedimientos iniciados a solicitud de parte, cuando el administrado incumpla algún trámite que le hubiera sido requerido que produzca la paralización del procedimiento por treinta días, la autoridad de oficio o a solicitud del administrado declarará el abandono del procedimiento mediante una resolución, la misma que pone fin al procedimiento. Por su parte, el artículo 348 del Código Procesal Civil dispone que el abandono opera por el sólo transcurso del plazo desde la última actuación procesal o desde notificada la última resolución.

En tal sentido, si la Comisión requiere al denunciante que presente determinada información y éste no cumple con hacerlo, transcurridos treinta días hábiles la Comisión declarará el abandono del procedimiento.

Dicha situación se presentó cuando transcurrió en exceso el plazo previsto en el artículo 191 de la Ley del Procedimiento Administrativo General, sin que un consumidor haya cumplido con pronunciarse sobre un escrito y un acuerdo presentado por la parte denunciada, mediante los cuales, informaba haber llegado a un acuerdo con el consignatario de la encomienda materia de la denuncia, por lo que se declaró el abandono del procedimiento⁷⁴.

5.5.3. ¿Qué debe hacer el denunciado cuando le notifican una denuncia?

Tal como lo hemos señalado, admitida a trámite la denuncia se corre traslado de la misma al denunciado para que presente sus descargos, otorgándole un plazo determinado para que lo haga, que puede ser de 5 ó 10 días hábiles, dependiendo de la dificultad del tema.

Cuando es notificado con una denuncia, el proveedor denunciado debe presentar un escrito de descargos, indicando cuál es su posición respecto de los hechos denunciados. Si dicho descargo es presentado dentro del plazo otorgado, se emite un proveído corriendo traslado del mismo al denunciante.

Si no presentara su escrito de descargos dentro del plazo establecido, se emite un proveído declarando rebelde a la parte denunciada. La declaración de rebeldía implica una presunción relativa de verdad sobre los hechos alegados por la parte denunciante, pues las pruebas actuadas en el procedimiento deben ser suficientes para generar convicción en la Comisión acerca de la ocurrencia de los mismos⁷⁵. Sin embargo, debe tenerse en consideración que la parte denunciada puede apersonarse al procedimiento en cualquier etapa del mismo.

Asimismo, la Comisión evalúa la conducta procesal de la parte denunciada a lo largo del

⁷⁴ Ver: Expediente N° 186-2006/CPC seguido por el señor Avelino Barboza Solano contra Expreso Molina Unión E.I.R.L..

⁷⁵ En efecto, el inciso 4) del artículo 461 del Código Procesal Civil establece que la presunción legal de veracidad sólo es relativa, pues de existir hechos alegados que no generen convicción en el juzgador, éstos no deberán tomarse como ciertos. En ese sentido la mencionada norma señala lo siguiente:

Artículo 461.- La declaración de rebeldía causa presunción legal relativa sobre la verdad de los hechos expuestos en la demanda, salvo que:

1. Habiendo varios emplazados, alguno contesta la demanda;
2. La pretensión se sustente en un derecho indisponible;
3. Requiriendo la ley que la pretensión demandada se pruebe con documento, éste no fue acompañado a la demanda; o
4. El Juez declare, en resolución motivada, que no le producen convicción.

procedimiento, la cual muchas veces agrava o atenúa la sanción a imponerse.

5.5.4. ¿La Comisión cita a audiencia de conciliación?

El artículo 29º del Decreto Legislativo N° 807, Ley Sobre Facultades, Normas y Organización Del Indecopi, establece que la Secretaría Técnica puede citar a las partes a audiencia de conciliación, por lo que es política de la Comisión citar siempre a las partes para darles la oportunidad de solucionar su diferendo de una manera concertada y rápida.

La asistencia a la conciliación es voluntaria y podría darse el caso en que desde la presentación de la denuncia o los descargos, una de las partes indique que no está dispuesta a conciliar, en cuyo caso la Comisión no citaría a audiencia, pues ésta requiere el consenso de las dos partes.

a) ¿La conciliación pone fin al procedimiento?

Si las partes arribaran a un acuerdo respecto de la denuncia, se levantará un acta donde conste el acuerdo respectivo, el mismo que tendrá efectos de transacción extrajudicial.

No obstante ello, en cualquier caso, la Comisión podrá continuar de oficio el procedimiento, si del análisis de los hechos denunciados considera que podría estarse afectando intereses de terceros.

Asimismo, en el caso que sean varios denunciados y se arribe a un acuerdo únicamente con uno o algunos de ellos, se levantará un acta donde conste el acuerdo respectivo y se finalizará el procedimiento respecto de éste, siendo que el acuerdo conciliatorio será incluido en la resolución final que emita la Comisión respecto de todos los hechos denunciados⁷⁶.

b) ¿Qué sucede si una de las partes no cumple con el acuerdo conciliatorio?

El incumplimiento de un acuerdo entre consumidor y proveedor constituye una infracción. En estos casos, si el obligado a cumplir con un acuerdo no lo hiciera, debe ponerlo en conocimiento de la Comisión, quien verificado el incumplimiento impondrá una sanción de hasta el máximo de la multa permitida, para cuya graduación se tomará en cuenta los criterios que emplea la Comisión al emitir resoluciones finales conforme a lo establecido en el artículo 38º de la Ley de Protección al Consumidor.

Si el incumplimiento persiste, el afectado puede volver a plantear este hecho a la Comisión, sancionando al proveedor pero con el doble de la multa impuesta anteriormente. Asimismo, cabe señalar que la imposición de sanciones se podrá efectuar de manera ilimitada hasta que el proveedor cumpla con el acuerdo conciliatorio.

5.5.5. ¿Es necesario presentar pruebas?

Sí, la denuncia debe estar sustentada en pruebas que permitan acreditar los hechos denunciados, a fin de crear certeza en la Comisión sobre la infracción alegada.

Las partes podrán ofrecer los siguientes medios probatorios:

- (i) Pericia;
- (ii) Documentos, incluyendo todo tipo de escritos, impresos, fotocopias, planos, cuadros, dibujos, radiografías, cintas cinematográficas y otras reproducciones de audio y video, la telemática en general y demás objetos y bienes que recojan, contengan o representen algún hecho, una actividad humana o su resultado; y

⁷⁶ Ver: Resolución Final N° 999-2006-CPC de fecha 6 de junio de 2006 en el Expediente 270-2006-CPC seguido por el señor Odar Alexander Carranza Reyes contra Financiera Cordillera S.A y establecimientos afiliados.

(iii) Inspección.

Excepcionalmente podrán actuarse pruebas distintas a las mencionadas, sólo si a criterio del Secretario Técnico o de la Comisión, éstas revisten especial importancia para la resolución del caso.

Por otro lado, si fuera necesaria la realización de una inspección, ésta será efectuada por el Secretario Técnico o por la persona designada por éste o por la Comisión para dicho efecto. Siempre que se realice una inspección deberá levantarse un acta que será firmada por quien estuviera a cargo de la misma, así como por los interesados, quienes ejerzan su representación o por el encargado del establecimiento correspondiente. En caso que el denunciado, su representante o el encargado del establecimiento se negaran a hacerlo, se dejará constancia de tal hecho.

Tanto para la actuación de las pruebas como para la realización de las diligencias, el Secretario Técnico o la persona designada por éste podrán requerir la intervención de la Policía Nacional, sin necesidad de notificación previa, a fin de garantizar el cumplimiento de sus funciones.

a) ¿cómo funciona la carga de la prueba?

De acuerdo a la norma que regula la carga de la prueba, la misma que establece que quien alega un hecho debe probarlo, primero corresponde al consumidor acreditar la existencia de un defecto en el producto o servicio, y luego será el proveedor quien debe demostrar que aquel defecto no le es imputable debido a la existencia de circunstancias que lo eximen de responsabilidad⁷⁷. Tenemos entonces:

- (i) acreditación del defecto: corresponde al consumidor acreditar la existencia de un defecto en el bien o servicio; e,
- (ii) imputación del defecto: acreditado el defecto, corresponderá al proveedor acreditar que el defecto no le es imputable (inversión de la carga de la prueba), esto es, que no es un defecto incorporado al servicio como consecuencia de las actividades involucradas en poner el producto o el servicio al alcance del consumidor.

Si el consumidor alega que el bien o servicio que adquirió debe tener características superiores a las normalmente previsibles dadas las circunstancias, la carga de la prueba de dichas características recaerá sobre aquél. Es decir, corresponderá al consumidor probar que el proveedor le ofreció una promoción adicional o que le ofreció características adicionales o extraordinarias a las normalmente previsibles como consecuencia de su experiencia en el mercado. Por ejemplo, si ante el silencio de las partes o la falta de documentos que prueben algo distinto, el consumidor alegase que el pasaje que adquirió es de primera clase y no de clase económica como el que recibió, deberá demostrar que tal condición efectivamente le fue ofrecida y se incorporó al contrato.

Por el contrario, si es el proveedor el que alega que el bien o el servicio tiene características menores a las previsibles dadas las circunstancias, la carga de probar que tales fueron las condiciones del contrato recaerá en él. Es decir, corresponderá al proveedor probar que ofreció condiciones menos beneficiosas a las que normalmente se podían esperar. Por ejemplo, si ante el silencio de las partes o la falta de documentos que prueben algo distinto, el proveedor sostuviese que el pasaje aéreo vendido es uno condicionado a que hubiera espacio disponible, le corresponderá demostrar que ello fue efectivamente ofrecido y/o informado al consumidor y, por tanto, que tal condición se incorporó al contrato.

⁷⁷ Ver: Expediente N° 1417-2005/CPC seguido por Delia Elva Sarco Aliaga contra María Lucía Consuelo Bejarano Ángeles.

En resumen, la prueba de la existencia de una condición distinta a la normalmente previsible por un consumidor razonable dadas las circunstancias, corresponderá al beneficiado por dicha condición en la relación contractual⁷⁸.

De otro lado, en los casos de garantía implícita, la carga de la prueba sobre la idoneidad del producto recae sobre el proveedor.

Al respecto, el precedente de observancia obligatoria aprobado por la Sala, estableció que la carga de la prueba de acreditar el defecto que se alega corresponde al consumidor y que, una vez acreditado el defecto, corresponde al proveedor acreditar que éste no le es imputable. Por ejemplo, hubo un caso en el que un consumidor denunció a una Financiera, toda vez que le habían entregado cuatro billetes de S/. 100 falsos; siendo que, en dicha oportunidad la Comisión declaró infundada la denuncia en tanto que el denunciante no demostró que dichos billetes hubieran provenido de la Financiera⁷⁹.

Adicionalmente, en cuanto al tema específico de quien alega un pago debemos señalar que según lo dispuesto por el Código Civil, la prueba del pago corresponde a quien alega haberlo efectuado⁸⁰.

Así, conforme a lo expuesto en el precedente de observancia obligatoria, la Sala estableció que debía entenderse que corresponde al acreedor probar no sólo que ha efectuado el pago de la prestación a su cargo, sino también haberlo hecho en los términos pactados⁸¹.

De otro lado, debe tenerse en cuenta que, si el bien vendido o el servicio contratado no fueran idóneos, el proveedor podrá eximirse de responsabilidad demostrando la fractura del nexo de causalidad entre la fabricación del bien o la prestación del servicio y el defecto, debido a lo cual la falla no puede serle atribuida. Esta carga de la prueba no implica, necesariamente, llegar a demostrar qué fue lo que realmente ocasionó el defecto sino que el defecto no es atribuible al proveedor. Así, aunque no se llegue a probar con toda precisión cuál fue la causa real del defecto pues esto podría resultar imposible, sí debe probarse que el defecto no es atribuible al proveedor.

Por otro lado, en cuanto a la carga de la prueba sobre la existencia de un trato discriminatorio, la Sala ha establecido que ésta corresponde al consumidor afectado, mientras que la existencia de una causa objetiva y justificada corresponde al proveedor del bien o servicio.

Finalmente, y para todos los casos, debe tenerse en cuenta que la voluntad conciliadora de las partes, manifestada a través de los ofrecimientos que se hacen en las audiencias de conciliación o fuera de ellas, no puede ser utilizada como medio probatorio de su responsabilidad, a no ser que los mencionados ofrecimientos contengan un reconocimiento expreso e indubitable de responsabilidad por parte de quien los formula⁸².

⁷⁸ El criterio señalado en este punto fue establecido en el precedente de observancia obligatoria establecido por la Sala en la Resolución N° 102-97-TDC de fecha 16 de abril de 1997, en el Expediente N° 327-96-CPC seguido por Liliana Carbonel Cavero contra Finantour S.R.L. Sanción: 1 Unidad Impositiva Tributaria. De otro lado, debe tenerse en cuenta lo establecido en el artículo 1486 del Código Civil, el mismo que establece una presunción respecto del destino normal del bien.

⁷⁹ Ver: Resolución Final N° 1125-2006/CPC de fecha 20 de junio de 2006, en el Expediente N° 769-2006/CPC, seguido por el señor Máximo Rene Asencio Escudero contra Financiera Cordillera S.A.

⁸⁰ CÓDIGO CIVIL

Artículo 1229°.- La prueba del pago incumbe a quien pretende haberlo efectuado.

⁸¹ Ver: Resolución N° 083-2000/TDC-INDECOPI de fecha 25 de febrero de 2000 en el Expediente N° 329-1998- CPC seguido por Camisero Flores contra Orión Corporación de Crédito Banco y Corporación Andina de Distribución S.A.. Sanción: 2,9 Unidades Impositivas Tributarias para Orión.

⁸² Dicho criterio constituye precedente de observancia obligatoria. Ver: Resolución N° 085-96-TDC de fecha 13 de noviembre de 1996 en el Expediente N° 005-96-CPC seguido por Humberto Tori Fernández contra Kouros .I.R.L.

5.5.6. ¿Cómo termina el procedimiento?

a) ¿Cuáles son las formas de conclusión del procedimiento?

Un procedimiento tramitado ante la Comisión de Protección al Consumidor puede concluir mediante una Resolución que declara fundada, infundada o improcedente una denuncia; por conciliación entre las partes; acuerdo extra proceso; desistimiento del denunciante; declaración de abandono del procedimiento; por un proveído declarando inadmisibles las denuncias; y porque un procedimiento iniciado de oficio se concluye y se dispone su archivo.

El plazo máximo que tiene la Comisión para emitir pronunciamiento es de 120 días hábiles a partir de la presentación de la denuncia.

b) Notificación de resolución

Emitida y firmada la Resolución, ésta es notificada a las partes para que, tomen conocimiento de la misma. De ser el caso, puedan interponer los recursos impugnatorios pertinentes dentro del plazo establecido, que se computa a partir que la Resolución es válidamente notificada.

c) Apelación

- Qué se puede apelar

El artículo 38 del Decreto Legislativo N° 807, Ley Sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi establece que el único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar.

Por ello, las resoluciones que deniegan recursos de apelación no entran en ninguna de estas categorías, puesto que únicamente se pronuncian sobre una cuestión de trámite, cual es la verificación de los requisitos establecidos en la Ley para conceder o denegar el recurso de apelación.

Asimismo, es preciso resaltar que no cabe plantear recurso de reconsideración, sino únicamente recurso de apelación. Lo que sí podría presentarse es un recurso de aclaración o rectificación, como se analizará en el inciso e) de este numeral.

Finalmente, cabe mencionar que las Resoluciones que sancionan a los proveedores por el incumplimiento de medidas correctivas o el incumplimiento de acuerdos conciliatorios no resultan apelables, ya que dicha sanción tiene lugar en una etapa de ejecución de la resolución, cuya finalidad es hacer efectiva una decisión cierta, expresa y exigible emitida previamente y que la denunciada infractora se ha negado a cumplir voluntariamente⁸³.

- Plazo para apelar y elevar a la instancia competente

La Ley N° 27809, Ley General del Sistema Concursal, en la Décimo Tercera Disposición Complementaria, establece que el plazo para la interposición del recurso de apelación es de cinco (5) días hábiles; plazo que debe contarse a partir de la notificación de la Resolución.

Cumplido dicho plazo, si no se ha presentado recurso de apelación, se declara consentida la resolución final, se envía la multa al Área de Cobranza Coactiva de ser el caso y se remite el expediente al Área de Archivo.

⁸³ Ver Resolución N° 625-2005/TDC-INDECOPI en el procedimiento seguido por Jacoba García Olivares contra Banco Continental; y Resolución N° 361-2004/TDC-INDECOPI en el procedimiento seguido por Luz Marina Portuguez Cuya contra Inversiones M & S S.A.C.

En caso de presentarse recurso de apelación, la Comisión evalúa que éste haya sido presentado dentro del plazo y que haya sido suscrito por persona autorizada para ello, en cuyo caso, se emite una Resolución concediendo el recurso de apelación, la misma que se notifica a las partes, para posteriormente elevar el expediente a la Sala de Defensa de la Competencia, quien es el órgano superior competente para pronunciarse sobre los recursos impugnativos presentados ante la Comisión. Dicha instancia tiene un plazo de 120 días hábiles para emitir pronunciamiento.

La apelación de resoluciones que ponen fin a la instancia se concederá con efecto suspensivo. La apelación de multas también se concede con efecto suspensivo, pero será tramitada en cuaderno separado. La apelación de medidas cautelares se concederá sin efecto suspensivo, tramitándose también en cuaderno separado.

Si el recurso de apelación no cumple alguno de los requisitos mencionados, se emite una Resolución denegando la apelación y declarando consentida la Resolución Final.

d) Poder Judicial

Las resoluciones que expida la Sala de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual podrán ser impugnadas en la vía judicial a través del Procedimiento Contencioso Administrativo⁸⁴. El administrado cuenta con tres meses para impugnar la resolución de la Sala en dicha instancia.

e) ¿Es posible aclarar o rectificar una Resolución?

El Reglamento de la Ley de Organización y Funciones del INDECOPI, establece la potestad de la Comisión y del Tribunal para enmendar sus resoluciones en caso las mismas contengan errores manifiestos de escritura o de cálculo o, presenten inexactitudes evidentes. De igual manera, se establece que la enmienda podrá producirse de oficio o a petición de parte; siendo que, el pedido de enmienda deberá hacerse dentro de los tres días útiles siguientes a la fecha de notificación de resolución.

Por su parte, el artículo 201° de la Ley del Procedimiento Administrativo General, establece que los errores materiales en los actos administrativos pueden ser rectificadas con efecto retroactivo, en cualquier momento, de oficio o a instancia de los administrados, siempre que no se altere lo sustancial de su contenido ni el sentido de la decisión.

También es posible aclarar algún aspecto de la Resolución que no haya resultado claro.

5.6. ¿Se pueden interponer medidas correctivas?

Con relación a este punto, el Artículo 42 de la Ley de Protección al Consumidor, establece que sin perjuicio de las sanciones administrativas a que hubiera lugar, la Comisión de Protección al Consumidor, actuando de oficio o a pedido de parte, deberá imponer a los proveedores que incurran en alguna de las infracciones tipificadas en la presente Ley, una o más medidas correctivas, dependiendo del caso en concreto.

Anteriormente, la norma sólo permitía a la Comisión imponer sanciones por las conductas infractoras; sin embargo, la Ley de Fortalecimiento del Sistema de Protección al Consumidor, introdujo la modificación que otorgó facultades para otorgar medidas correctivas.

5.6.1. ¿Qué es una medida correctiva?

Una medida correctiva es un mandato de la Comisión, el cual tiene por finalidad evitar que una conducta infractora de la Ley produzca efectos negativos, o que en el futuro se vuelvan a producir. Es decir, las medidas correctivas tienen como finalidad corregir los efectos que la

⁸⁴ Ley N° 27584, Ley que regula el Procedimiento Contencioso Administrativo.

conducta infractora hubiese causado al consumidor. Por tal motivo, procede ordenar medidas correctivas, únicamente cuando sea posible revertir los efectos de la conducta infractora.

Procede su aplicación a todas las denuncias interpuestas con posterioridad a la entrada en vigencia de la Ley de Fortalecimiento, esto es con posterioridad al 19 de julio de 2000.

En efecto, de acuerdo a lo establecido por la Sala, el hecho que la Ley de Fortalecimiento modificara el artículo 42 del Decreto Legislativo N° 807 otorgando a la Comisión, desde su entrada en vigencia, la facultad de dictar medidas correctivas a favor de los consumidores, no constituye una norma sustantiva. Dicha norma es más bien una de carácter procesal, ya que regula el procedimiento administrativo, estableciendo la competencia de la Comisión para ordenar medidas correctivas de oficio o a pedido de parte. De ello se desprende, además, que dicha modificación introdujo una regla de competencia que estaría contemplada dentro de las excepciones respecto de la inmediatez de su aplicación a los procedimientos que se encontraran en trámite al momento de su entrada en vigencia.

En virtud de ello, la mencionada norma no otorga a los consumidores un nuevo derecho, sino que les otorga la posibilidad de recurrir a la Comisión como vía alternativa para hacer efectivo el derecho del que ya gozaba antes de la entrada en vigencia de la mencionada Ley y que no podían hacer efectivo ante la Comisión.

5.6.2. ¿Qué medidas correctivas puede ordenar la Comisión?

La Comisión ya sea a pedido de parte o de oficio, puede ordenar una o más de las siguientes medidas correctivas:

- (i) Decomiso y destrucción de mercadería, envases, envolturas y/o etiquetas.
- (ii) Solicitar a la autoridad municipal correspondiente la clausura temporal del establecimiento o negocio hasta por un máximo de 60 (sesenta) días calendario.
- (iii) Publicación de avisos rectificatorios o informativos en la forma que determine la Comisión, tomando en consideración los medios que resulten idóneos para revertir los efectos que el acto objeto de sanción hubiera ocasionado.
- (iv) Reposición y reparación de productos.
- (v) Devolución de la contraprestación pagada por el consumidor.
- (vi) Que el proveedor cumpla lo ofrecido en una relación de consumo, siempre que dicho ofrecimiento conste por escrito en forma expresa.
- (vii) La devolución o extorno, por el proveedor, de las sumas de dinero pagadas por el consumidor cuando el producto entregado o servicio prestado no corresponda a lo que haya sido expresamente acordado por las partes.
- (viii) Que las entidades depositarias cumplan con efectuar el traslado y el pago de las cuentas por CTS del trabajador, conforme lo establecido en la Ley de Compensación por Tiempo de Servicios.
- (ix) Que el proveedor cumpla con atender la solicitud de información requerida por el consumidor, siempre que dicho requerimiento guarde relación con el producto adquirido o servicio contratado.
- (x) Que el proveedor pague las coberturas ofrecidas en los seguros contratados por los consumidores, quedando sujeto el pago al cumplimiento de las condiciones establecidas en la correspondiente póliza de seguros.

- (xi) Cualquier otra medida correctiva que la Comisión considere pertinente ordenar y que tenga por finalidad revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que ésta se produzca nuevamente en el futuro.

Asimismo, debe tenerse en consideración el artículo 31 de la Ley de Protección al Consumidor⁸⁵, el mismo que establece el orden de prelación que debe seguirse para proteger los derechos de los consumidores, en términos de la imposición de medidas correctivas. Es así, que el citado artículo establece que los consumidores tienen derecho a la reparación gratuita del producto; y, cuando ello no sea posible, a su reposición; y, de no ser esto posible, a la devolución del monto pagado. Cabe precisar que este orden de prelación es aplicado de manera discrecional por la Comisión.

Así, las medidas correctivas que la Comisión ha venido ordenando han sido diversas. Así, por ejemplo en cuanto a la facultad de ordenar como medida correctiva la devolución de la contraprestación pagada, tenemos el caso de una consumidora que denunció a una inmobiliaria por presunta infracción a la Ley de Protección al Consumidor. Señaló, que adquirió un departamento, dos estacionamientos y un depósito en un edificio, acordándose como fecha de entrega el 30 de diciembre de 2005, pese a lo cual hasta la fecha la empresa no ha cumplido con ello. En dicha oportunidad la Comisión ordenó la devolución de los US\$ 120 000 pagados por el inmueble⁸⁶.

Asimismo, en reiteradas ocasiones la Comisión ha ordenado la reposición del bien materia de denuncia por otro de similares características. Como ejemplo podemos citar el caso de una consumidora que denunció a una lavandería debido a que envió una casaca de Denim, de dama, marca Levis para planchar; no obstante lo cual hasta la fecha en que presentó su denuncia no le habían devuelto la prenda, alegando que la misma se quemó con un ácido. En dicha oportunidad, considerando que no había quedado acreditado de qué marca era la casaca, la Comisión ordenó a la lavandería que reponga el bien materia de denuncia por uno de similares características⁸⁷.

De otro lado, en reiteradas oportunidades la Comisión ha ordenado la reparación del bien materia de denuncia. Por ejemplo, el caso de una consumidora que denunció a una empresa de telefonía celular, debido a que el equipo celular adquirido de la denunciada presentó fallas en el timbrado a los quince días de ser adquirido. En dicha oportunidad la Comisión declaró fundada la denuncia y ordenó como medida correctiva de oficio, que la empresa denunciada reparara el equipo materia de denuncia⁸⁸.

Finalmente, debemos precisar que la Sala ha establecido que el artículo 31º de la Ley de Protección al Consumidor dispone en forma expresa que, frente a una infracción al deber de

⁸⁵ **LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, Artículo 31.**- Los consumidores tendrán derecho a la reparación gratuita del producto; y, cuando ello no sea posible a su reposición; o, de no ser ello posible, a la devolución de la cantidad pagada, en los casos siguientes:

- I) Cuando los que ostenten una certificación de calidad no cumplan con las especificaciones correspondientes.
- II) Cuando los materiales, elementos, sustancias o ingredientes que constituyan o integren los productos no correspondan a las especificaciones que ostenten;
- III) Cuando la ley de los metales de los artículos de joyería u orfebrería sea inferior a la que en ellos se indique.
- IV) Cuando el producto se hubiese adquirido con determinada garantía y dentro de la vigencia de la misma, se pusiera de manifiesto la deficiencia de la cualidad o propiedad garantizada.
- V) Cuando cualquier producto, por sus deficiencias de fabricación, elaboración, estructura, calidad o condiciones sanitarias, en su caso, no sea apto para el uso al cual está destinado; y,
- VI) Cuando el producto o servicio no se adecua a los términos de la oferta, promoción o publicidad.

⁸⁶ Ver: Resolución Final N° 1328-2006 de fecha 19 de julio de 2006 emitida en el Expediente N° 914-2006/CPC seguido por la señora Berta Isabel Wagner en contra de D y P Contratistas S.A.C.

⁸⁷ Ver: Resolución Final N° 1505-2006/CPC de fecha 16 de agosto de 2006 emitida en el Expediente 926-2006/CPC en el procedimiento seguido por la señora Gloria María Reyes Pretell en contra del señor Vladimir Anselmo Maldonado.

⁸⁸ Ver: Resolución Final N° 758-2006/CPC de fecha 2 de mayo de 2006 emitida en el Expediente N° 240-2006/CPC seguido por la señorita Claudia Roxana Egúsqiza Alvis en contra de América Móvil Perú S.A.C.

idoneidad en la comercialización de productos con algún tipo de garantía o respaldo o cuya calidad sea expresa, los consumidores tendrán derecho a la reparación gratuita del producto y sólo cuando ello no sea posible, a su reposición o, a la devolución de la cantidad pagada. Por su parte, el artículo 42º de la misma norma establece en términos generales la facultad de la Comisión de ordenar medidas orientadas a revertir los efectos de las conductas infractoras, entre ellas la infracción al deber de idoneidad previsto en el artículo 8º de la Ley, sin establecer orden de prioridad alguno.

Ambas normas suponen la infracción al deber de idoneidad pero con supuestos y efectos distintos. La infracción al deber de idoneidad se produce por la falta de correspondencia entre lo que el consumidor espera y lo que finalmente recibe - teniendo en cuenta la naturaleza del producto y la información ofrecida por el proveedor - de allí que las medidas correctivas deban orientarse a revertir tal falta de correspondencia.

El caso en el que se evaluó esta distinción estableció que en la comercialización de productos nuevos, como lo fue el “tractor de orugas” adquirido por una comunidad campesina, no era previsible encontrar fallas, aún cuando éstas sean estéticas o accesorias, pues ello es contrario a la naturaleza misma del producto ofertado que es la ser nuevo y sobre la base de la cual el consumidor ha convenido un determinado precio. En tal sentido, la Sala concluyó que siempre que se oferte un producto nuevo que a su entrega presente fallas, aunque sean pequeñas, corresponderá ordenar al proveedor como primera medida la sustitución del producto y, en su defecto, la devolución del monto pagado por él, no así su reparación, ya que el consumidor no pactó la compra de un producto reparado, resultando de aplicación en este contexto el artículo 42º de la Ley de Protección al Consumidor⁸⁹.

5.6.3. ¿Puede un consumidor solicitar como medida correctiva el pago de una indemnización por los daños y perjuicios que hubiese causado la conducta del infractor?

Respecto a esto, la Ley establece que las medidas correctivas serán aplicadas sin perjuicio de las indemnizaciones de carácter civil y las sanciones penales a que hubiera lugar. Ello quiere decir que las indemnizaciones de carácter civil, como son el daño emergente, lucro cesante, daño moral y daño a la persona, regulados en el Código Civil, son de competencia del Poder Judicial, mientras que las sanciones administrativas, dentro de ellas, la devolución de la contraprestación pagada por el consumidor y cualquier otra medida que tenga por finalidad revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que ésta se produzca nuevamente en el futuro reguladas en la Ley son de competencia, en vía administrativa, de la Comisión. Ello, sin perjuicio a las responsabilidades de tipo civil y penal que se puedan originar y que deberán ser conocidas por la autoridad competente.

Ello, en la medida que a diferencia de las medidas correctivas, las indemnizaciones por incumplimiento contractual tienen por finalidad precisamente colocar a la persona que hubiera sufrido un daño, en una situación equivalente a aquélla en la que se hubiere encontrado de no haberse producido el incumplimiento - es decir, la reparación civil debe ser igual al beneficio esperado de la transacción, o lo que es lo mismo, debe incluir no sólo el daño emergente y el daño moral, sino también el lucro cesante-.

Es por ello, que los jueces y tribunales civiles cuentan con las facultades de cuantificar el daño producido, y ordenar al tercero que lo hubiera producido que pague una determinada suma de dinero, a fin de colocarla en la situación equivalente en la que encontraría de haberse cumplido fielmente la prestación debida.

En consecuencia, al no tener las indemnizaciones como finalidad revertir los efectos que una conducta infractora hubiera ocasionado, éstas no pueden ser consideradas como medidas correctivas en los términos establecidos en la Ley de Protección al Consumidor.

89 Ver Resolución Nº 0726-2005/TDC-INDECOPI de fecha 1 de julio del 2005 emitida en el Expediente Nº 1165-2004/CPC seguido por la COMUNIDAD CAMPESINA DE PALCA en contra de ITALO AMERICANA S.A.

Dicho criterio se ha aplicado, en el caso de una consumidora que adquirió de un proveedor un camarote americano en pino, siendo que luego de dos meses la madera del mueble empezó a resquebrajarse y solicitó una indemnización por daños y perjuicios por el perjuicio sufrido al no contar con un producto idóneo. En ese caso, si bien la Comisión declaró fundada la denuncia, determinó que la solicitud de una indemnización por daños y perjuicios era improcedente. Ello, considerando que dicha solicitud no puede ser considerada como una medida correctiva en los términos establecidos en la Ley toda vez que no se encuentra destinada a revertir los efectos de la conducta infractora⁹⁰.

5.6.4. ¿Qué sucede si el denunciado no cumple con la medida correctiva ordenada?

En caso que el proveedor infractor incumpliera con la medida correctiva ordenada por la Comisión, este incumplimiento será considerado como una infracción grave a los derechos del consumidor. En este sentido, de no cumplir la medida correctiva, la Comisión podrá imponer una multa, la misma que será duplicada sucesiva e ilimitadamente hasta el total cumplimiento de la medida correctiva ordenada.

La sanción impuesta a los proveedores infractores en caso de no cumplir con el pago oportuno de la obligación pendiente a favor del INDECOPI puede ser ejecutada coactivamente por el INDECOPI, pudiendo procederse al embargo de sus bienes hasta el monto que cubra la deuda impaga, su posterior remate y la potestad de ordenar la clausura de su establecimiento comercial.

En ese orden de ideas, en caso que se configure un incumplimiento de la medida correctiva por parte de la denunciada, el denunciante deberá remitir un escrito a la Secretaría Técnica comunicando acerca de este hecho. Luego de ello, la Comisión verificará si se ha producido un incumplimiento para imponer las sanciones establecidas por el artículo 44 de la Ley de Protección al Consumidor.

No obstante la facultad del INDECOPI de duplicar la multa impuesta al proveedor en caso de incumplimiento, la ejecución de la medida correctiva a favor del consumidor constituye una facultad exclusiva del Poder Judicial. Por estas razones, el artículo 43 de la Ley de Protección al Consumidor establece que las resoluciones finales que ordenen medidas correctivas constituyen Títulos de Ejecución conforme a lo dispuesto por el artículo 713 del Código Procesal Civil.

Este criterio ha sido aplicado por la Comisión en reiteradas oportunidades. Por ejemplo en el caso de una consumidora que denunció a una inmobiliaria. En el referido caso, la Comisión ordenó como medida correctiva que el proveedor devuelva a la denunciante los US\$ 26 000 pagados por la adquisición de un inmueble. No obstante ello, la denunciada incumplió con el mandato de la Comisión, siendo multada por ello con 0,3 Unidades Impositivas Tributarias⁹¹.

5.7. Sanciones

5.7.1. ¿Cuáles son las sanciones que puede imponer la Comisión?

De acuerdo a lo establecido en la Ley, la Comisión puede imponer a los proveedores que hubieran infringido la Ley, sanciones administrativas que pueden ser una amonestación o una multa de hasta un máximo de 100 UIT.

5.7.2. ¿Cuáles son los criterios que utiliza la Comisión para graduar la sanción?

⁹⁰ Ver: Resolución Final N° 719-2006/CPC de fecha 25 de abril de 2006 emitida en el Expediente N° 1768-2005 seguido por la señora Manuela Lucía Reyes Esteves en contra de Industrias La Hacienda S.A.C.

⁹¹ Ver: Resolución N° 1 de fecha 16 de agosto de 2006 emitida en el Expediente N° 145-2006-IMC seguido por la señora Emma Estrella Villadoma Pittman en contra de Alvar & Wilfred Inversiones Inmobiliarias S.A.C.

Con relación a este punto, cabe señalar que tanto la Comisión como la Sala han venido considerando, entre otros, los siguientes criterios para la graduación de la sanción:

a) Intencionalidad del infractor

El criterio de intencionalidad utilizado por la Comisión y la Sala a efectos de graduar la sanción se establece en función a un factor subjetivo, es decir, el nivel de participación de la voluntad del agente en la acción que causó el daño.

En ese sentido, debe tenerse en cuenta que debe existir causalidad entre la conducta del infractor y la producción de la infracción. Así, este criterio no debe ser entendido necesariamente como sinónimo de “doloso” pues, dependiendo del caso, el proveedor podría haber participado en la comisión de la infracción sin intencionalidad (negligencia o imprudencia), con culpa leve, con culpa o con culpa inexcusable. Ello, determinará la graduación de la sanción a imponerse.

Un ejemplo de la aplicación de este criterio a un caso concreto, lo constituye el caso iniciado por la Comisión en contra de una entidad financiera, debido a que cargaba a sus clientes de tarjeta de crédito el costo de un fondo de protección para los casos de consumos fraudulentos, cuya finalidad no sería cubrir los consumos que son de responsabilidad del titular de la tarjeta, sino aquellos, cuya responsabilidad de acuerdo a ley, corresponde al propio Banco.

En dicha oportunidad la Comisión utilizó este criterio, debido a que advirtió la intención de los representantes del Banco de pretender inducir a error a los consumidores respecto del monto cobrado por concepto del fondo de protección o contingencia, por lo que habría actuado con dolo⁹².

b) Probabilidad de detección de la infracción

Se ha considerado como un agravante para la graduación de la sanción, la probabilidad que tiene la autoridad de detectar la infracción cometida. Puede considerarse que el hecho que la infracción se produzca respecto de un producto en relación con el cual el consumidor se encuentre en una situación de total asimetría informativa, disminuye la probabilidad de la autoridad de detectar la infracción cometida. Es decir, en caso el consumidor no tuviera manera de informarse respecto de la existencia de un defecto en el bien o servicio contratado, dificulta a la Comisión para detectar la infracción.

Así por ejemplo, la Sala aplicó este criterio como un agravante en la sanción que impuso a una entidad financiera que cobraba penalidades a los consumidores que pretendían efectuar pagos anticipados. En dicha oportunidad, el tribunal consideró que la multa debía ser calculada en función al beneficio obtenido por el proveedor y la probabilidad de detección de la infracción⁹³.

c) Gravedad de la falta cometida y daño resultante al consumidor

También se ha considerado como un agravante de la sanción a imponerse, la gravedad de la infracción cometida, así como el daño resultante al consumidor.

Dicho criterio fue utilizado por la Comisión en un procedimiento de oficio seguido en contra de una entidad financiera. En la referida oportunidad, se consideró que la infracción cometida por el Banco constituía un daño real a los consumidores de carácter económico, cobrándoles una suma de dinero por un fondo de protección que les creaba la expectativa de que este monto serviría para proporcionarles un beneficio en el caso que se produjesen consumos

⁹² Ver: Resolución Final N° 181-2005/CPC emitida en el Expediente N° 799-2004/CPC seguido por la Comisión de Protección al Consumidor en contra del Banco Interamericano de Finanzas.

⁹³ Ver: Resolución N° 387-2004/TDC-INDECOPI de fecha 25 de agosto de 2004 emitida en el Expediente N° 769-2003/CPC seguido por el señor Domingo García Belaúnde en contra del Banco de Crédito del Perú.

fraudulentos con su tarjeta. Por lo tanto, el Banco indujo a error a los consumidores con la finalidad de que éstos adquirieran su servicio.

Con ello, se estaría perjudicando a los consumidores no sólo desde la perspectiva de la inducción al engaño, sino que además se daña la confianza que los consumidores tienen en el sistema financiero y, en particular, en el sistema de tarjetas de crédito. En efecto, los consumidores conocen que son los proveedores quienes manejan toda la información referida a los servicios que comercializan, y tienen plena confianza en que la información que éstos consignan en sus contratos de adhesión, publicidad, tarifarios, entre otros, sea consignada conforme a la normatividad vigente, así como que les permita realizar una elección adecuada del servicio que les conviene adquirir⁹⁴.

d) Comportamiento del infractor respecto de los daños

Otro de los criterios utilizados por la Comisión y la Sala al momento de graduar la sanción del infractor es considerar las acciones que hubiera desarrollado para mitigar los daños y riesgos generados por la infracción. Ello en tanto que, de acuerdo a lo señalado por la Sala, no hacerlo implicaría enviar un mensaje equivocado al mercado en el sentido que no importan las acciones y medidas que se tomen luego de una infracción para mitigar los daños ocasionados. Lo que terminaría afectando a los consumidores pues se verían reducidos los incentivos necesarios para que los proveedores intenten corregir los daños derivados de las infracciones ya cometidas.

Un ejemplo de la aplicación de este criterio se dio en un caso iniciado de oficio por la Comisión en contra de la empresa titular de la marca de un medicamento y la empresa que producía dicho medicamento. En este caso, las denunciadas comercializaron un medicamento de efectos diuréticos en cuya producción utilizaron erróneamente un antipsicótico. Al momento de graduar la sanción, la Sala consideró las medidas que fueron tomadas por las denunciadas para advertir a los consumidores del error cometido en la elaboración del producto, las mismas que habrían sido insuficientes en relación con la gravedad de la infracción.

Al respecto, la Sala señaló que dichas medidas fueron insuficientes e inadecuadas pues, si bien se dio un aviso inicial a las autoridades y al público respecto de lo ocurrido, la información fue insuficiente, incompleta y difundida por medios inadecuados para corregir el problema real generado. Agregó, que las acciones llevadas a cabo por los proveedores, a sugerencia de la Comisión, también tuvieron efectos limitados, principalmente por la omisión de información importante.

No obstante ello, la Sala indicó que era importante tomar en cuenta que estas acciones pues, aunque incompletas e insuficientes, contribuyeron en algo a corregir parte del problema⁹⁵.

e) Beneficios obtenidos por el proveedor

Otro de los criterios que se tiene en cuenta al momento de graduar la sanción, lo constituye la verificación de los beneficios obtenidos por el proveedor como consecuencia de la infracción que cometió. De verificarse la existencia de los mismos, dicha situación constituye un elemento agravante de la infracción, lo cual se ve reflejado en la imposición de la multa.

Por ejemplo, este criterio fue aplicado en el caso de un consumidor que denunció a una inmobiliaria debido a que se obligó a entregar el inmueble a la denunciante en un plazo de seis (6) meses; sin embargo, hasta la fecha de la denuncia no se lo habían entregado, toda vez que no se había culminado su construcción.

⁹⁴ Ver: Resolución N° 0705-2005/TDC-INDECOPI de fecha 24 de junio de 2005 emitida en el Expediente N° 799-2004/CPC seguido por la Comisión contra el Banco Interamericano de Finanzas.

⁹⁵ Ver: Resolución N° 095-96/TDC-INDECOPI de fecha 11 de diciembre de 1996 emitida en el Expediente N° 202-96/CPC seguido por la Comisión de Protección al Consumidor en contra de Smithkline Beecham I.A.C. y Laboratorios Industriales Hersil S.A.

En dicha oportunidad la Comisión utilizó como criterio para graduación de la sanción el beneficio obtenido por el proveedor, en el sentido, que una entidad financiera ya le había desembolsado el dinero correspondiente al precio del inmueble y a pesar de ello, la inmobiliaria no culminaba con su construcción⁹⁶.

f) Conducta del infractor a lo largo del procedimiento

Otro de los criterios utilizados al momento de graduar la sanción es verificar la conducta que el infractor hubiera tenido a lo largo del procedimiento. Esto es, si se apersonó en el procedimiento, si colaboró con las investigaciones llevadas a cabo por la Secretaría Técnica, si prestó facilidades en caso hubiera sido necesaria alguna inspección, si presentó la información que le fue solicitada por la Comisión, si asistió a la audiencia de conciliación, entre otras.

Así por ejemplo, podemos citar el caso de un consumidor que denunció a un proveedor debido a que celebró con el denunciado un contrato de afiliación, a través de su tarjeta de crédito Visa, a fin de verse beneficiado con descuentos en servicios turísticos; sin embargo, al querer usar su tarjeta de descuentos se dio con la sorpresa que la tarifa ofrecida era más elevada que cualquier otra agencia de viajes.

En dicha oportunidad, la Comisión consideró que la denunciada no había tenido una buena conducta procesal, toda vez que no se apersonó al presente procedimiento, pese a que fue debidamente notificada con la denuncia, razón por la cual fue declarada en rebeldía⁹⁷.

g) Efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado

Este criterio está referido al hecho de que el daño ocasionado por la infracción no se limite a un daño particular en el caso concreto del denunciante, sino que además genere un daño institucional que contribuya a mermar la confianza en un determinado sistema. Es decir, la infracción genera un daño a las decisiones de consumo de los usuarios de dichos servicios.

h) Reincidencia

Otro de los criterios tomado en cuenta por la Comisión y la Sala como un agravante de la sanción a imponerse al infractor, es el hecho de que éste fuera reincidente. Así, el hecho que el infractor hubiera cometido la misma infracción con anterioridad determinará que la multa que se le imponga sea mayor.

Este criterio fue utilizado por la Sala en el procedimiento de oficio iniciado en contra de una inmobiliaria. En dicha oportunidad la Sala consideró como agravante de la infracción la cantidad de denuncias y reclamos presentados ante INDECOPI⁹⁸.

5.8. ¿Se puede ordenar el pago de las costas y costos?

De conformidad con lo establecido por el artículo 7 del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI, en cualquier procedimiento contencioso seguido ante INDECOPI es potestad de la Comisión ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido el denunciante o el INDECOPI en los casos en que, luego del análisis correspondiente, así lo considere conveniente.

Dicho criterio fue utilizado en el caso de una Asociación de Consumidores que denunció a una

⁹⁶ Ver: Resolución Final N° 1507-2006/CPC de fecha 16 de agosto de 2006 emitida en el Expediente N° 988-2006/CPC seguido por la señora María Luisa Soriano Soriano en contra de Inversiones M y S S.A.C.

⁹⁷ Ver: Resolución Final N° 1412-2006/CPC de fecha 2 de agosto de 2006 emitida en el Expediente N° 848-2006/CPC seguido por el señor Carlos Simonetti Gonzáles en contra de Travel Savings S.A.C.

⁹⁸ Ver: Resolución N° 567-2004/TDC-INDECOPI de fecha 6 de octubre de 2004 emitida en el Expediente N° 0755-2003/CPC y 1049-2003/CPC (Acumulados) seguido por la Comisión en contra de Inversiones M y S S.A.C.

empresa de transportes que no brindó un servicio idóneo a los cuarenta pasajeros que fueron asaltados en el interior de uno de sus vehículos. En tal sentido, la Comisión ordenó a la denunciada con pagar a la denunciante las costas del procedimiento; sin perjuicio de ello, y de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, la denunciante podía solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del procedimiento, para lo cual debía presentar una solicitud de liquidación de costas y costos⁹⁹.

Si la Resolución Final ordena el pago de las costas y costos del procedimiento, consentida la Resolución el denunciante podría solicitar la liquidación de los mismos, a fin que se determine el monto que corresponde desembolsar por dicho concepto. En cuanto a las costas, se ordena que se devuelva lo pagado por las tasas administrativas, tanto la correspondiente a la denuncia como la apelación, de ser el caso. En cuanto a los costos, se debe adjuntar el recibo de honorarios cancelado, la constancia de pago de impuestos (o la declaración de encontrarse exonerados) y copia del libro de ingresos y egresos. De estar los documentos conformes, la Comisión evalúa el monto solicitado y lo confronta con la duración del procedimiento, las instancias del mismo, el monto de la sanción y su complejidad, pudiendo otorgar un monto menor al solicitado en función a dichos criterios.

6. CRITERIOS APLICADOS EN LOS CASOS QUE SE HAN PRESENTADO CON MAYOR FRECUENCIA ANTE LA COMISIÓN

6.1 En materia de intermediación financiera

6.1.1. Tarjetas de Crédito

a) ¿Cuáles son los riesgos que conlleva el uso de tarjetas de crédito?

Al respecto, la Comisión y la Sala han considerado que un consumidor razonable comprende, sobre la base de la información existente en el mercado, que existe un riesgo en el empleo de tarjetas de crédito.

Así, por ejemplo, el consumidor está en aptitud de conocer que existe la posibilidad que, si no tiene especial cuidado, terceras personas accedan a su tarjeta y puedan realizar consumos con ella.

b) ¿Qué obligación tiene el banco o la financiera frente a sus clientes con respecto a sus tarjetas de crédito?

La Comisión y la Sala han establecido que un consumidor razonable no espera que el proveedor de este tipo de productos adopte las medidas necesarias para eliminar todos los riesgos inherentes al mismo. Por el contrario, un consumidor razonable tiene como expectativa que el proveedor adopte las medidas de seguridad mínimas a efectos de reducir en la mayor medida el posible riesgo que su empleo conlleva. Estos riesgos están, por ejemplo, vinculados a la utilización que terceras personas no autorizadas puedan dar a estas tarjetas, como resultado de la sustracción o pérdida de las mismas.

Así por ejemplo se ha determinado que un consumidor razonable, si bien tiene la obligación de informar a la entidad financiera de la pérdida, robo o sustracción de su tarjeta de crédito en el menor tiempo posible, también es cierto que ese mismo consumidor esperarí que, de producirse consumos u operaciones anómalas o fuera de lo usual en el lapso antes del bloqueo, la entidad financiera advierta ello y tome las medidas pertinentes para que no se sigan produciendo estas operaciones.

⁹⁹ Ver: Resolución Final N° 1134-2006/CPC de fecha 20 de junio de 2006 emitida en el Expediente N° 884-2006/CPC seguido por ASPEC en contra de Internacional de Transporte Turístico y Servicios S.R.L.

c) ¿Quién es responsable de los consumos que se efectúen con una tarjeta de crédito robada, perdida o sustraída?

La Comisión considera que si se produjeran circunstancias que impliquen un riesgo de uso por parte de terceros de la tarjeta, ya sea por casos de robo, o extravío de la misma, un consumidor reportaría el hecho al banco o la financiera, ya que de lo contrario, éste entendería que las operaciones efectuadas usando la tarjeta del consumidor habrían sido efectuadas por éste.

Por ello, tanto la Comisión como la Sala han venido señalando que de no efectuarse dicho aviso, el consumidor será responsable de los consumos efectuados, salvo que de los términos del contrato suscrito por las partes se desprenda algo distinto. Ello, toda vez que el banco o la financiera no tienen otra manera de saber que quien esta usando la tarjeta es persona distinta al titular de la misma.

Dicho criterio ha sido aplicado en el caso de un consumidor que extravió su tarjeta de crédito y no la bloqueó hasta varios días después. La Comisión declaró infundada la denuncia contra la entidad financiera ya que consideró que los consumos efectuados antes del reporte de la pérdida de la tarjeta eran de responsabilidad del cliente¹⁰⁰.

d) ¿Y si el consumidor cumpliera con reportar dicha pérdida?

En ese caso, tanto la Sala como la Comisión han establecido que la responsabilidad será del banco si los consumos se realizaron luego de que se reportara la pérdida de la tarjeta.

En efecto, un consumidor no esperaría que una vez comunicado al banco el robo o la pérdida de la tarjeta, le sean cargados consumos efectuados después de dicho aviso. Ello, toda vez que un consumidor entiende que el bloqueo de tarjetas de crédito es una medida de seguridad otorgada por el banco o la financiera justamente para evitar que la tarjeta anulada continúe siendo utilizada.

Este criterio ha sido utilizado en el caso de un consumidor que bloqueó su tarjeta de crédito y la entidad financiera le cargó consumos efectuados con posterioridad al bloqueo. Atendiendo a lo expuesto anteriormente, la Sala declaró fundada la denuncia¹⁰¹.

e) ¿Existe algún mecanismo establecido a fin que el consumidor pueda reportar la pérdida de su tarjeta de crédito?

Conforme se ha señalado anteriormente, los consumidores están obligados a reportar en forma inmediata el extravío o sustracción de sus tarjetas de crédito, pero a su vez las entidades financieras están obligadas a habilitar sistemas adecuados para reportar dichas situaciones. Como es obvio, si bien las entidades pueden establecer condiciones para el bloqueo de tarjetas de crédito, estas condiciones deben ser acordes a las necesidades y urgencias que imponen las circunstancias propias de empleo de estos medios de pago.

En tal sentido, un consumidor razonable esperaría que ese procedimiento le permita comunicar en forma simple e inmediata la sustracción de su tarjeta y no encontrarse sometido a un sistema de registro que pueda limitar dicha operación, sin ofrecer otras alternativas de comunicación. Ello, tomando en cuenta la inmediatez con que los consumidores deben efectuar el bloqueo de tarjetas de crédito sustraídas, a fin de evitar que las entidades financieras les imputen los consumos efectuados por terceros.

¹⁰⁰ Ver: Resolución Final N° 299-2006/CPC de fecha 21 de febrero de 2006 en el Expediente N° 1170-2005-CPC seguido por el señor Moisés Wilfredo Escalante Falcón en contra de Financiera Cordillera S.A..

¹⁰¹ Ver: Resolución N° 0100-2004/TDC-INDECOPI de fecha 31 de marzo de 2004 en el Expediente N° 546-2003-CPC seguido por la señora Irma Flórez Corbera de Brizio contra Financiera Cordillera S.A.

Al respecto, se presentó un caso en la Comisión en el que una consumidora denunció a una entidad financiera debido a que fue víctima del robo de su tarjeta de crédito, ante lo cual intentó bloquear dicha tarjeta pero la central telefónica de la entidad financiera no respondía pese a las distintas llamadas efectuadas para tal efecto; por tal motivo, optó por enviar un fax informando la pérdida de su tarjeta. Sin embargo, posteriormente, la denunciada le informó que se habían realizado consumos en diferentes establecimientos. En este caso, la Sala señaló que el sistema telefónico implementado por la denunciada no resultó idóneo para atender el bloqueo de tarjeta de crédito de la consumidora, pues no obstante haber intentado comunicar la sustracción de su tarjeta de crédito en dos oportunidades no pudo registrar dicho evento. Esta falta de idoneidad motivó que la denunciante adopte medidas de emergencia que, alternativamente al sistema telefónico de la entidad financiera, le permitieran efectuar el bloqueo de su tarjeta y asegurar con ello que los consumos que se efectúen con posterioridad no le sean imputables. En consecuencia, al haberse acreditado que la consumidora cumplió con comunicar por escrito la sustracción de su tarjeta de crédito, los consumos efectuados con posterioridad a dicha comunicación no resultan imputables a la denunciante. Por tal motivo, se declaró fundada la denuncia¹⁰².

f) ¿Qué responsabilidad tiene el establecimiento afiliado a una tarjeta de crédito frente a los consumos que realicen personas diferentes al titular de la tarjeta?

El ámbito de responsabilidad de los establecimientos afiliados se encuentra claramente determinado por la obligación de verificar la identidad de los portadores de la tarjeta de crédito, para garantizar que éstas no sean empleadas por quienes no son titulares de las mismas, garantizando, de este modo, la seguridad de las transacciones comerciales, y por lo tanto, la confianza en el sistema de mercado en general.

Así, entre las obligaciones del establecimiento afiliado de acuerdo al artículo 28 del Reglamento de Tarjetas de Crédito, se encuentra especificado que debe verificar la identidad del usuario, además de comprobar que su firma en la orden de pago corresponda a la que figura en su tarjeta de crédito.

Por su parte, la Ley N° 26497¹⁰³, Ley Orgánica del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, en el artículo 26 señala que el Documento Nacional de Identidad (D.N.I.) constituye la única cédula de identidad personal para todos los actos civiles, comerciales, administrativos, judiciales y en general para todos aquellos casos en que deba ser presentado. De la misma forma el artículo 32 de la mencionada Ley precisa que el D.N.I., contiene entre otros datos la firma del titular del mismo.

Cabe precisar que los artículos 22 y 32 del Decreto Legislativo N° 703 - Ley de Extranjería, establecen que todo extranjero para su ingreso al Perú deberá estar premunido de su pasaporte o documento de viaje análogo vigente expedido por la autoridad competente, siendo que los extranjeros en el territorio nacional acreditarán su condición migratoria con su pasaporte o documento de viaje análogo, carné de extranjería o documento de identidad expedido por la autoridad competente, según corresponda.

Por ello, la Comisión considera que el consumidor tiene como expectativa que el establecimiento afiliado en el cual usa su tarjeta de crédito, adopte las medidas de seguridad mínimas a efectos de reducir en la mayor medida posible el riesgo que su empleo conlleva. Estos riesgos están, por ejemplo, vinculados a la utilización que terceras personas no autorizadas puedan dar a estas tarjetas, como resultado de la sustracción o pérdida de las mismas.

En ese sentido, adicionalmente a verificar la identidad de los portadores de la tarjeta de crédito el establecimiento afiliado debe contrastar especialmente que la firma de la orden de pago

¹⁰² Ver: Resolución N° 0100-2004/TDC-INDECOPI de fecha 31 de marzo de 2004 en el Expediente N° 546-2003-CPC seguido por la señora Irma Flórez Corbera de Brizio contra Financiera Cordillera S.A.

¹⁰³ Publicada en el Diario Oficial El Peruano el día 12 de julio de 1995.

coincida con la de la tarjeta de crédito. Es preciso recalcar que el hecho de verificar la identidad de quien realiza un consumo con tarjeta de crédito, así como de verificar que la firma de tal persona sea la consignada en la orden de pago para evitar cualquier tipo de duda, constituyen obligaciones de todo establecimiento en el que se permite el uso de tarjetas de crédito para efectos que el servicio brindado a los consumidores sea el idóneo.

En virtud a lo anterior, el establecimiento afiliado se encuentra obligado a rechazar cualquier orden de pago cuando la firma que consta en la misma sea distinta a la del titular. En ese sentido, al no haberse cumplido los requisitos para que opere el pago con tarjeta de crédito, los establecimientos deben rechazar la operación.

Cabe precisar que la manera como se puede verificar la identidad del portador de la tarjeta de crédito es solicitándole la presentación de un documento de identidad que permita establecer quien es la persona que se está presentado a efectuar el consumo, siendo el único documento que la legislación permite para los ciudadanos peruanos el D.N.I. y en el caso de los turistas y/o extranjeros los expresamente señalados en la Ley de Extranjería.

En ese sentido, en tanto la legislación vigente establece los tipos de documento de identidad permitidos para realizar transacciones comerciales en territorio nacional, en caso que un establecimiento comercial opte por aceptar un documento de identidad distinto, será bajo su propia responsabilidad y riesgo.

Por lo expuesto y en la medida que no se cuente con la tarjeta de crédito para comparar la firma contenida en ésta con la de la orden de pago, la Comisión considera que válidamente se puede comparar la firma de la orden de pago con la del documento de identidad permitido, ello en tanto se asume que la firma contenida en el documento de identidad es la que normalmente utiliza el consumidor.

Dicho criterio fue aplicado en el caso de un consumidor que denunció que al parar en una estación de expendio de gasolina para retirar dinero de un cajero automático un taxista le robó su tarjeta y efectuó un consumo de S/. 200, el mismo que no reconocía. De lo actuado en el expediente y de la sola observación de la orden de pago se apreció que la firma que aparecía era manifiestamente diferente de la firma del denunciante contenida en su D.N.I. En virtud a lo anterior, la Comisión consideró que dicho establecimiento no cumplió con comparar las firmas de la orden de pago y la del documento de identidad del denunciante, no habiendo cumplido con su obligación de verificar la identidad del usuario de la tarjeta de crédito¹⁰⁴.

De esta manera se pronunció también la Sala de Defensa de la Competencia, en el caso seguido por un consumidor que denunció la realización de consumos no autorizados con su tarjeta de crédito en diversos establecimientos comerciales. En dicha ocasión, la Sala señaló que la ejecución de un contrato de tarjeta de crédito, implica el establecimiento de relaciones de consumo claramente diferenciadas, por un lado, aquella establecida entre el consumidor y la entidad financiera que emite y administra la tarjeta, y, de otro lado, aquella entablada entre el consumidor y el establecimiento afiliado¹⁰⁵.

g) ¿Qué sucede si los consumos efectuados con la tarjeta de crédito exceden la línea de crédito otorgada por el banco?

En este caso la responsabilidad por el exceso en la línea de crédito otorgada por el banco se fijará en función al monto excedido y su razonabilidad.

En efecto, si bien el banco o financiera otorga un crédito a un cliente por un monto determinado, y en esa medida el consumidor entiende que solo podrá hacer uso de la tarjeta

¹⁰⁴ Ver: Resolución Final N° 2220-2006/CPC de fecha 30 de noviembre de 2006, la misma que constituye precedente de observancia obligatoria, seguido en el Expediente N° 1691-2006/CPC por el señor Fernando Arturo Fernández Zevallos contra Financiera Cordillera S.A. y Repsol Comercial S.A.C.

¹⁰⁵ Ver: Resolución N° 344-2006/TDC-INDECOPI en los seguidos por el señor Palmiro Adolfo Ocampo Tello en contra de Linda Miryella Grey Castillo, Financiera Cordillera S.A. y Kre S.A.

hasta por el monto del crédito, también es cierto que existen situaciones excepcionales y de carácter temporal, en las cuales las entidades financieras aceptan que se produzca un sobregiro del monto otorgado inicialmente.

En tal sentido, la Sala señaló que un porcentaje que podría constituir un monto razonable del sobregiro podría situarse en el 25% de la línea de crédito concedida al consumidor; ya que de permitirse sobregiros por un monto superior el consumidor podría verse perjudicado por los mayores intereses y gastos que debe abonar en compensación por el aumento temporal concedido a su línea de crédito¹⁰⁶.

Este criterio fue recogido por la Sala en un caso en el cual el banco otorgó a una consumidora una línea de crédito que ascendía a S/. 9 000 y que admitía sobregiros sin señalar hasta qué monto podía excederse la línea de crédito otorgada. En este caso, la consumidora sufrió la sustracción de su tarjeta y se efectuaron consumos fraudulentos por S/. 19 161,54. La Sala declaró fundada la denuncia pues consideró que un consumidor razonable no esperaría que una línea de crédito de S/.9 000 se sobregire en la cantidad antes mencionada¹⁰⁷.

h) ¿Puede el banco o la financiera cobrar a los consumidores por renovación de una tarjeta de crédito si les ofreció no hacerlo?

Sobre el particular, la Comisión señaló que un consumidor razonable al que se le informa que el cobro por membresía de renovación no le será cobrado, no esperaría que se le efectúe dicho cobro conforme a los términos ofrecidos.

Tal es el caso de un consumidor que denunció a una entidad financiera debido a que le efectuó el cobro por membresía de renovación de tarjeta de crédito a pesar de haberle ofrecido que no lo haría, donde la Comisión declaró fundada la denuncia¹⁰⁸.

i) ¿Puede el banco o la financiera cobrar por los consumos realizados con una tarjeta adicional que nunca se solicitó?

No. En este caso, corresponde a la entidad financiera acreditar que el titular solicitó la tarjeta adicional.

Así, se presentó una denuncia ante la Comisión en la cual el consumidor señaló que se había cargado a la cuenta de su tarjeta de crédito un consumo realizado con una tarjeta adicional que nunca había solicitado. En este caso, quedó acreditado que la entidad financiera, además de entregar indebidamente a una tercera persona una tarjeta de crédito adicional a la cuenta del denunciante y de registrar en su cuenta, cargos y abonos que no había realizado, continuó con el cobro al denunciante de una deuda que no le correspondía, aún tres meses después de presentado el reclamo y de iniciada la respectiva investigación. Por tal motivo, la Comisión declaró fundada la denuncia¹⁰⁹.

j) ¿Puede la entidad financiera incluir modificaciones a los contratos de tarjeta de crédito incorporando servicios adicionales, complementarios o promocionales, cuando dichos servicios no se encuentran vinculados al objeto del contrato?

¹⁰⁶ Ver: Resolución N° 0376-2003/TDC-INDECOPI de fecha 10 de setiembre de 1999 en el Expediente N° 291-98-CPC seguido por Dora Aída Bendezú Berrocal contra Banco Solventa.

¹⁰⁷ Ver nota anterior, Resolución N° 0376-2003/TDC-INDECOPI.

¹⁰⁸ Ver: Resolución Final N° 668-2002/CPC de fecha 13 de setiembre de 2002 en el Expediente N° 387-2002/CPC seguido por el señor Publio E. Santander Castro en contra de AvalCard Perú S.A..

¹⁰⁹ Ver: Resolución Final N° 064-2003/CPC de fecha 22 de enero de 2003 en el Expediente N° 884-2002/CPC seguido por el señor Pedro Jorge Del Castillo Echegaray en contra de Financiera CMR S.A. Sanción: 0.5 UIT

Sobre el particular, la Comisión considera que un consumidor razonable que suscribe un contrato de tarjeta de crédito aceptando como una de las condiciones, la facultad de la entidad financiera de introducir modificaciones en el contrato, esperaría que dichas modificaciones se encuentren íntimamente ligadas al objeto del mismo y que no se encuentren referidas a servicios diversos o adicionales; caso contrario podríamos estar frente a un caso de prácticas comerciales coercitivas, puesto que habría una modificación –sin consentimiento expreso del consumidor- de las condiciones y términos en los que se contrató el servicio.

En tal sentido, la Comisión inició un procedimiento de oficio contra una entidad financiera debido a que realizó modificaciones a los contratos originales de tarjeta de crédito, por medio de las cuales se obligaba al consumidor a tomar servicios no vinculados con la tarjeta de crédito. Al respecto, la Comisión señaló que la entidad financiera no podía modificar sus contratos incorporando a sus clientes a nuevos servicios brindados por su propia empresa o por terceras personas, cuando los mismos no guarden relación con la utilización de la tarjeta de crédito¹¹⁰.

k) ¿Puede una entidad financiera incorporar a sus clientes de tarjeta de crédito a un programa de asistencia del hogar sin que éstos sean informados adecuadamente sobre sus términos y condiciones, y sin requerir su consentimiento expreso?

La Comisión ha señalado que la inclusión unilateral de los clientes al programa de asistencia de emergencias sin que estos cuenten con información suficiente sobre el mismo y sin que hayan expresado su consentimiento, constituye una práctica comercial coercitiva por parte de la entidad financiera. Por tal motivo, la Comisión declaró fundada una denuncia debido a que quedó acreditado que una entidad financiera incorporó a sus clientes de tarjeta de crédito al programa “SOS – Asistencia CMR” sin que estos sean informados adecuadamente sobre sus términos y condiciones, y sin requerir su consentimiento¹¹¹.

Asimismo es importante denotar, lo que la Comisión con motivo del caso detallado en el punto precedente, indicó sobre la validez de la realización de publicidad y la celebración de contratos vía telefónica. Al respecto, este órgano resolutorio determinó que, no existiendo en el ordenamiento legal nacional norma alguna que limite el derecho de los proveedores a ofertar sus productos por vía telefónica, ni a contratar por esta misma vía, no podía catalogarse como una práctica comercial coercitiva dicha modalidad de contratación, siempre que a su vez el consumidor exprese fehacientemente su consentimiento o aceptación de la oferta –la misma que debe contener toda **la información relevante** del producto o servicio-, por lo cual en este extremo se declaró infundada la denuncia. La información relevante dependerá de cada producto o servicio, pero debe estar referida a sus principales características, tales como el precio, condiciones de contratación, restricciones, limitaciones, exoneraciones, vigencia, horarios de atención, requisitos para acceder al producto o servicio, entre otras.

6.1.2 Estados de Cuenta

a) ¿Es obligatorio para los bancos o financieras la remisión de los estados de cuenta de sus clientes? ¿Qué información debe contener?

Sí. En la medida que las relaciones bancarias y financieras constituyen relaciones comerciales complejas, que se desarrollan con una serie de variaciones a lo largo del tiempo, la obligación de brindar información se extiende también al período de ejecución y cumplimiento del contrato.

En tal sentido, la infracción al deber de información se produce cuando el proveedor no informa al consumidor o cuando, habiendo informado, no lo hace de manera adecuada o suficiente. Por ello, los bancos y financieras se encuentran obligados no sólo a remitir mensualmente los

¹¹⁰ Ver: Resolución Final N° 220-2004/CPC de fecha 25 de febrero de 2004 en el Expediente N° 1232-2003/CPC seguido de oficio contra Financiera CMR S.A.

¹¹¹ Ver: Resolución Final N° 220-2004/CPC de fecha 25 de febrero de 2004 en el Expediente N° 1232-2003/CPC seguido de oficio contra Financiera CMR S.A.

estados de cuenta a los domicilios de sus clientes, sino a incluir en dichos estados de cuenta información adecuada para el normal desarrollo del contrato.

A modo de ejemplo, puede citarse el caso en el cual un consumidor denunció al banco en tanto no recibió los estados de cuenta en su domicilio, lo que ocasionó que una obligación –que el denunciante desconocía- se viera incrementada. Al respecto, y si bien la Comisión reconoció la obligación del banco de enviar los estados de cuenta respectivos, declaró infundada la denuncia, en tanto que de acuerdo al contrato celebrado entre las partes, si transcurridos diez días desde la fecha en la que usualmente el consumidor recibía mensualmente los estados de cuenta, no se reportaba que el estado de cuenta no se había recibido, se asumía que los mismos habían sido debidamente entregados por la entidad financiera¹¹².

b) ¿Qué clase de información debe brindar el banco y la financiera a los consumidores con respecto a sus tarjetas de crédito?

Conforme lo ha establecido la Sala, es importante resaltar que un usuario de tarjetas de crédito no tiene por qué ser informado acerca de todos los aspectos relacionados con las condiciones de operación de la tarjeta. Sin embargo, si en el curso de su utilización el cliente requiere algún tipo de información, dicho requerimiento debe ser atendido, incluso en el caso que correspondiera indicársele que el acceso a tal información no es posible¹¹³.

Un ejemplo de este criterio es el caso de un denunciante que solicitó información sobre un consumo realizado el 15 de agosto de 1999 señalando que tenía incertidumbre respecto a la realización de dicho consumo. El banco no atendió el requerimiento en la forma debida pues se limitó a trasladarle formularios de reclamos, sin informarle sobre las condiciones y costos para acceder al documento que acreditaba dicho consumo, o incluso señalando que no brindaba este servicio.

Al respecto, la Sala señaló que el banco pudo eximirse de responsabilidad con el sólo hecho de mejorar el tenor de sus formularios de reclamos indicando el costo para acceder a cualquiera de los documentos probatorios de los consumos efectuados con una tarjeta de crédito. Sin embargo, al no haber proporcionado esta información, la Sala declaró fundada la denuncia¹¹⁴.

No obstante ello, es importante señalar que si bien los usuarios cuentan con el derecho de exigir a las entidades financieras la entrega de información referida al servicio contratado y las empresas tienen la obligación de informar al consumidor hasta el fin de la ejecución del contrato, debido a que se trata de una relación de tracto sucesivo; la ley faculta a dichas empresas a establecer costos por los servicios prestados. En consecuencia, las empresas están en la obligación de contestar al requerimiento de información que haga el consumidor respecto a la relación comercial existente entre ellos, pero es el consumidor quien debe asumir los costos administrativos que este servicio genere a la empresa.

Tal es el caso de un consumidor que solicitó al banco que le remita la información referida al total de los depósitos y obligaciones con relación con su cuenta CTS. La Comisión declaró infundada la denuncia ya que quedó acreditado que el banco no se negó a brindar la información solicitada por el consumidor, sino que únicamente le requirió el pago por los gastos

¹¹² Ver: Resolución Final N° 0617-2006/CPC-INDECOPI de fecha 11 de abril de 2006, seguido por Jorge Amador Ramírez Medina en contra del Banco Wiese Sudameris.

¹¹³ Ver: Resolución N° 0614-2001/TDC-INDECOPI de fecha 12 de setiembre de 2001 en el Expediente N° 723-2001/CPC seguido por Paola Guerra Angulo contra Citibank y otros.

¹¹⁴ Ver: Resolución N° 0252-2000/TDC-INDECOPI de fecha 23 de junio de 2000 en el Expediente N° 063-2000-CPC seguido por Domingo García Belaúnde contra Citibank. Asimismo, ver: Resolución N° 234-1997/TDC de fecha 24 de setiembre de 1997 en el Expediente N° 555-96-CPC seguido por el señor Evvín Vásquez contra Banco Internacional del Perú. De igual modo, ver: Resolución N° 060-1997/TDC de fecha 28 de febrero de 1997 en el Expediente N° 240-96/CPC seguido por el señor Luis Málaga contra el Banco del Sur.

administrativos correspondientes a la obtención de la información solicitada, a lo que el consumidor se negó¹¹⁵.

c) ¿Cuál es el plazo que tiene el banco o la financiera para atender una solicitud de información?

Al respecto, la Comisión ha señalado a través de diferentes resoluciones que 30 días es un plazo razonable para atender una solicitud de información¹¹⁶.

En concordancia con lo antes dicho, se presentó un caso en la Comisión en la que un consumidor señaló que solicitó a una entidad financiera una copia de su contrato de afiliación y de sus estados de cuenta; sin embargo, no se le brindó la información solicitada. En la medida que la denuncia fue presentada veinte días después de presentada la solicitud, la Comisión señaló que la entidad financiera se encontraba dentro del plazo para brindar una respuesta al requerimiento; en consecuencia, declaró infundada la denuncia¹¹⁷.

6.1.3 Cuenta Corriente

a) ¿Puede el banco imputar a una fecha posterior una operación realizada en un día inhábil?

No. La Comisión ha señalado que las operaciones realizadas en días inhábiles no pueden imputarse a una fecha posterior, ya que ello puede generar cargos indebidos al consumidor.

Por ejemplo, se presentó un caso en la Comisión en el cual el consumidor denunció al banco debido a que un día sábado efectuó a través de Continet una transferencia de US \$ 600 a su cuenta corriente en soles N° 138-0100005981; seguidamente, realizó un retiro de efectivo Pin Pad en una agencia del banco. Sin embargo, como el banco recién registró su transferencia de depósito como realizada el día lunes siguiente, el retiro realizado el mismo día sábado había generado un sobregiro no deseado ni conocido por el consumidor hasta la recepción del estado de cuenta respectivo. En tal sentido, en la medida que cuando se realizó el retiro, la cuenta disponía de fondos suficientes, no tenía lugar el sobregiro señalado por el banco, razón por la cual se declaró fundada la denuncia¹¹⁸.

b) ¿Puede la entidad financiera cerrar una cuenta corriente de manera unilateral?

Sobre el particular, la Comisión ha señalado que un consumidor razonable que mantiene una cuenta corriente en una entidad financiera no esperaría que la misma sea cerrada unilateralmente por el banco sin un motivo razonable. En ese sentido, corresponde a la entidad financiera acreditar que el hecho que motivó el cierre de las cuentas estaba contenido expresamente en el contrato o en la legislación vigente; como por ejemplo, por el giro de cheques sin fondos.

Bajo ese contexto se presentó el caso de un consumidor que denunció a un banco debido a éste canceló unilateralmente las dos cuentas corrientes que mantenía en dicha entidad financiera. En dicha oportunidad, quedó acreditado que el banco cerró ambas cuentas sin que

¹¹⁵ Ver: Resolución Final N° 715-2000/CPC de fecha 17 de noviembre de 2000 en el Expediente N° 538-2000/CPC seguido por Fernando Del Aguila Zumaeta contra el Banco Wiese.

¹¹⁶ Ver: Resolución Final N° 040-2004/CPC de fecha 14 de enero de 2004 en el Expediente N° 873-2003/CPC seguido por el señor Roberto Woll Torres contra Financiera Cordillera S.A.

¹¹⁷ Ver nota anterior, Resolución N° 040-2004/CPC.

¹¹⁸ Ver: Resolución Final N° 947-2002/CPC de fecha 4 de diciembre de 2002 en el Expediente N° 177-2002/CPC seguido por el señor Julio Serapio Tamayo Alonso en contra del Banco Continental.

se hubiera configurado alguna de las causales para su cierre, por lo cual la Comisión declaró fundada la denuncia¹¹⁹.

c) ¿Puede la entidad financiera abrir una cuenta corriente a mi nombre sin mi consentimiento?

Sí. A criterio de la Sala, un consumidor razonable esperaría que, al obtener una tarjeta de crédito, la entidad financiera abra una cuenta corriente para registrar en ella las operaciones realizadas con dicha tarjeta, ello porque este mecanismo constituye una práctica usual en el mercado.

No obstante lo antes dicho, una vez anulada la tarjeta de crédito y cerrada la cuenta corriente correspondiente, un consumidor razonable no esperaría que le abran una nueva cuenta corriente a su nombre sin informárselo previamente o sin solicitar su consentimiento, a menos que ello haya sido pactado en el contrato.

Por ejemplo, una consumidora denunció a un banco debido a que le abrió una nueva cuenta corriente distinta a la inicial, para cargar en ella el saldo deudor de la tarjeta de crédito cuando ésta fuera bloqueada. En la medida que dicho acto se realizó sin el consentimiento de la consumidora, la Comisión declaró fundada la denuncia¹²⁰.

d) ¿Puede la entidad financiera cobrar la tasa de interés que considere pertinente?

Sí. Sobre el particular, la Ley General del Sistema Financiero establece que las entidades financieras pueden señalar libremente las tasas de interés, comisiones y gastos para sus operaciones activas, pasivas y servicios.

Tal es el caso de un consumidor que denunció que los intereses que le estaría cobrando la entidad financiera serían demasiado altos. En ese sentido, considerando lo señalado en la Ley General del Sistema Financiero y el contrato de tarjeta de crédito, la Comisión declaró infundada la denuncia¹²¹.

La facultad de fijar los intereses que considere pertinente, sin embargo, no está exonerada de la obligación del banco de informar a los consumidores de las tasas de interés aplicadas, tanto de manera previa a la contratación del servicio, como durante la ejecución del contrato.

Así, por ejemplo se presentó un caso en la Comisión en la cual los intereses aplicados a los consumos realizados por una consumidora diferían de la información existente en los tarifarios de la financiera, corroborándose que, en efecto, existía una divergencia entre la información proporcionada y los intereses aplicados, razón por la cual la Comisión declaró fundada la denuncia¹²².

e) ¿Puede una empresa del sistema financiero imputarme una deuda sin tener un documento sustentatorio de la misma?

No. Al respecto, la Comisión ha señalado que un consumidor razonable que contrata un servicio financiero, esperaría que de presentarse alguna deuda, ésta le pueda ser acreditada y sustentada por el proveedor, más aún cuando se presenta una exigencia de pago por parte del

¹¹⁹ Ver: Resolución Final N° 200-2003/CPC de fecha 26 de febrero de 2003 en el Expediente N° 989-2001/CPC seguido por la señora Julia Rojas Benites en contra del Banco de Crédito del Perú.

¹²⁰ Ver: Resolución Final N° 496-2002/CPC de fecha 14 de mayo de 2003 en el Expediente N° 681-2002/CPC seguido por el señor Luis Gonzaga Dávila Tovar contra de Financiera CMR S.A.

¹²¹ Ver: Resolución Final N° 996-2006/CPC de fecha 6 de junio de 2006 en el Expediente N° 033-2006/CPC seguido por el señor José Luis Delgado Wong en contra del Banco de Crédito del Perú.

¹²² Ver: Resolución Final N° 1813-2006/CPC de fecha 28 de setiembre de 2006 seguido por Walter José Luis Montoya Becorena en contra de Financiera Cordillera S.A. Expediente N° 1108-2006/CPC.

supuesto titular de los derechos de la misma. Así, el banco o financiera deberá informar de manera precisa y completa cuáles son los términos de la obligación, a efectos que pueda tomar las medidas necesarias para que el consumidor pueda ejercer tanto su derecho de pago como de contradicción ante el cobro.

En ese orden de ideas, se presentó un caso en la Comisión en el cual la consumidora denunció a una entidad financiera debido a que al cuestionar una deuda que le estaba siendo imputada, ésta no cumplió con informarle sobre el origen de la misma. En dicho procedimiento la entidad financiera no presentó los documentos que acreditaran el origen de la deuda, limitándose a presentar un movimiento de tarjeta en donde no se apreciaba el monto exigido de la supuesta obligación. Por ello, la Comisión declaró fundada la denuncia¹²³.

f) ¿Puede una entidad financiera continuar efectuando un cargo automático a favor de una tercera empresa pese a que le haya solicitado que no lo continúe haciendo?

No. Si el cliente autoriza a una entidad financiera para que realice cargos automáticos en su cuenta por un concepto determinado, puede dejarla sin efecto en cualquier momento. Ante ello, el banco o la financiera deben cumplir con la orden de su cliente.

Se presentó un caso en la Comisión en el cual un consumidor contrató con una compañía aseguradora un seguro de vida, el mismo que estuvo pagando con cargo a la cuenta corriente que mantenía en el banco. En este caso, a pesar que el consumidor solicitó al denunciado que no acepte ningún cargo de la aseguradora debido a que ésta había variado unilateralmente el monto de las primas; el banco se negó a ello y continuó realizando los referidos cargos. En la medida que el banco no atendió la solicitud del consumidor, la Comisión declaró fundada la denuncia¹²⁴.

6.1.4 Cuenta de Ahorros

a) ¿Puede la entidad financiera cargar en una de las cuentas de los consumidores importes correspondientes al pago de un seguro cuya contratación no le fue informada?

No. La entidad financiera no debe cargar en una de las cuentas de los consumidores importes correspondientes al pago de un seguro si no cuenta con la autorización del titular. En efecto, el Banco no puede incorporar al contrato estipulaciones adicionales que generen cargos sobre las cuentas de los consumidores si es que los mismos no fueron autorizados por los titulares.

Como ejemplo de un cargo indebido, podemos citar el caso de un banco que implementó para sus clientes un servicio de seguro por el cual, sin previa autorización expresa del cliente, efectuó directamente el descuento de las primas en sus respectivas cuentas. La Comisión declaró fundada la denuncia ya que el Banco no acreditó que los consumidores hubieran expresado su consentimiento de afiliarse a ese sistema de seguro¹²⁵.

b) ¿Puede la entidad financiera cargar en una de las cuentas de los consumidores otras obligaciones derivadas de otras cuentas que mantiene en dicha institución?

¹²³ Ver: Resolución Final N° 751-2003/CPC de fecha 23 de julio de 2003 en el Expediente N° 681-2002/CPC seguido por el señor Flavio Estanislao Rojas Sarmiento en contra de Recobro S.A.

¹²⁴ Ver: Resolución Final N° 879-2004/CPC de fecha 2 de setiembre de 2004 en el Expediente N° 335-2002/CPC seguido por Jesús Quispe E.I.R.L. en contra del Banco de Crédito del Perú.

¹²⁵ Ver: Resolución Final N° 5-1994/CPC de fecha 11 de mayo de 1994 emitida en el Expediente N° 64-1994/CPC, seguido de oficio contra el Banco Continental.

Sí, si ello ha sido previamente autorizado en el contrato celebrado entre las partes. El contrato de apertura de cuenta bancaria constituye uno de adhesión¹²⁶, esto es, que el consumidor se encuentra en la alternativa de aceptar o rechazar íntegramente las estipulaciones fijadas por el Banco. En ese sentido, debe ponerse a disposición del consumidor información completa sobre todas las estipulaciones del contrato, a fin de que pueda adoptar una decisión adecuadamente informada.

En esa línea, la Sala ha establecido que el consumidor debe ser informado en forma inmediata de la realización de un cargo, toda vez que dicha información es importante para poder efectuar un uso adecuado de la cuenta que le presta el banco. La información que sirve de base a un cargo puede ser incorrecta, en cuyo caso, si el usuario no es informado previamente, se encontraría impedido de hacer las aclaraciones pertinentes frente al Banco.

Sin perjuicio de ello, si el consumidor autoriza al Banco para que se cargue en su cuenta las obligaciones que tuviera vencidas, éste puede efectuar los retiros y aplicarlos a los adeudos que tuviera en dicha entidad, de forma contraria, si el consumidor no ha autorizado el cargo, el banco habrá brindado un servicio no idóneo.

Tal es el caso de una consumidora que denunció al Banco porque éste cargó a una cuenta de tarjeta de crédito, el importe de un retiro efectuado a una cuenta de ahorros de la misma denunciante. La Comisión declaró fundada la denuncia ya que durante el transcurso del procedimiento quedó acreditado que en el contrato de cuenta de ahorros suscrito por la consumidora, el Banco no estaba expresamente facultado a realizar tales cargos a cuentas corrientes¹²⁷.

En ese sentido, la Comisión también se ha pronunciado en un caso en el cual el Banco no informó previamente al consumidor que, como consecuencia de un abono efectuado por error, procedería a efectuar un extorno con cargo a su cuenta maestra. Por otro lado, cabe señalar que una característica importante del contrato de cuenta maestra es justamente la seguridad que se ofrece al usuario al realizar sus depósitos, pues éste tiene la certeza que sólo él o una persona designada por él podrán realizar disposición de dinero de dicha cuenta¹²⁸.

c) ¿Puede el banco bloquear las cuentas de un consumidor?

Sí, siempre que previamente se haya establecido en el contrato celebrado entre las partes. No obstante un consumidor razonable espera que una vez efectuado el bloqueo, el Banco le informe inmediatamente sobre tal operación de modo que éste pueda utilizar adecuadamente los servicios que se le brindan. Ello, teniendo en cuenta que la información que sirve de base para efectuar un bloqueo puede ser incorrecta, por lo que en el caso que no sea informado oportunamente, se encontraría impedido de hacer las aclaraciones pertinentes frente al Banco.

Asimismo, dicho deber se sustenta en el hecho que para el usuario del servicio de cuenta de ahorros o cuenta corriente, resulta de suma importancia conocer con exactitud los saldos de dicha cuenta así como la posibilidad de utilizarlos.

Al respecto, cabe traer a colación el caso de un consumidor que denunció a un banco, toda vez que le bloqueó su cuenta de ahorros sin informarle previa ni posteriormente sobre la realización de dicha operación. Sobre el particular, quedó acreditado que el Banco no informó dicha

¹²⁶ **CÓDIGO CIVIL, Artículo 1390.-** El contrato es por adhesión cuando una de las partes, colocada en la alternativa de aceptar o rechazar íntegramente las estipulaciones fijadas por la otra parte, declara su voluntad de aceptar.

¹²⁷ Ver: Resolución Final N° 800-2006/CPC de fecha 9 de mayo de 2006 en el Expediente N° 245- 2006/CPC seguido por María Concepción Díaz Saravia contra el Banco Internacional del Perú S.A.A.

¹²⁸ Ver: Resolución N° 816-2002/TDC-INDECOPI de fecha 23 de octubre de 2002 en el Expediente N° 431-2002/CPC seguido por el señor Raúl Agustín Alcalde Scharff en contra de Banco de Crédito del Perú y Resolución N° 0382-2003/TDC-INDECOPI del 12 de setiembre de 2003 en el Expediente N° 067-2003/CPC.

operación al consumidor después de haberla efectuado, motivo por el cual la denuncia fue declarada fundada¹²⁹.

d) ¿El Banco puede cerrar unilateralmente una cuenta de ahorros sin previo aviso?

No. La Sala ha establecido que en tanto no existe regulación especial con relación a los supuestos de cierre de las cuentas de ahorros, se debe aplicar el artículo 1365 del Código Civil que establece que para resolver una relación contractual continuada como el contrato de cuenta de ahorros, se debe dar aviso al consumidor con una anticipación no menor de 30 días¹³⁰.

Este criterio fue aplicado en un caso en que la institución financiera cerró la cuenta de una consumidora sin considerar los 30 días de aviso previo para ello, motivo por el cual se declaró fundada la denuncia, ordenándole al Banco cumplir con reponer las cosas al estado anterior a la comunicación de cierre de la cuenta de ahorros de la consumidora, debiendo tomar las medidas necesarias para tales efectos, incluyendo la reapertura de dicha cuenta¹³¹.

e) ¿Quién es responsable por los retiros efectuados con la tarjeta de débito?

En principio, el Banco se exonera de responsabilidad en caso que las partes hayan pactado expresamente que toda operación realizada con la tarjeta y clave secreta del titular se considerará ineludiblemente efectuada por el cliente, ya que en estos casos la clave sustituye la firma del titular de la tarjeta. En efecto, la Sala ha establecido que el uso de la clave secreta conjuntamente con la tarjeta de débito resulta un mecanismo razonable para garantizar la seguridad de las transacciones efectuadas con dicha tarjeta tanto en cajeros automáticos como en las ventanillas del Banco, ya que la clave secreta solo es conocida por el consumidor.

Aquí se puede hacer referencia al caso de un consumidor que denunció a un Banco señalando que se le había cargado a su cuenta un retiro de US\$ 535,00 a través de una ventanilla de atención al público que afirmaba no haberlo realizado. La Sala declaró infundada la denuncia puesto que de acuerdo al contrato suscrito por el consumidor, todas las operaciones efectuadas con su tarjeta y clave secreta se consideran efectuadas por él¹³². Sin perjuicio de ello, la Sala ha establecido que el retiro por ventanilla sin exigir que el consumidor firme una constancia de retiro no es seguro. En tal sentido, señaló que el Banco debe tomar mayores medidas de seguridad para que sus clientes tengan la certeza de que nadie más podrá hacerlo. Por ejemplo, emitiendo una constancia de retiro la cual debe ser suscrita por quien está realizando la operación y de esta manera verificar si éste es el titular de la cuenta.

Este criterio se aplicó en el caso de una consumidora que impugnó un retiro de US\$ 2 000,00 efectuado a través de una agencia de atención al público. El Banco no acreditó haber verificado la identidad de la persona que realizó dicho retiro, por lo que se le consideró responsable¹³³.

¹²⁹ Ver: Resolución N° 198-2000/TDC-INDECOPI en el Expediente N° 135-99-CPC seguido por Luis Roberto Muñante Tasaico contra el Banco de Crédito del Perú. Sanción: 1 Unidad Impositiva Tributaria.

¹³⁰ **CÓDIGO CIVIL, Artículo 1365.-** En los contratos de ejecución continuada que no tengan plazo convencional o legal determinado, cualquiera de las partes puede ponerle fin mediante aviso previo remitido por la vía notarial con una anticipación no menor de treinta días. Transcurrido el plazo correspondiente el contrato queda resuelto de pleno derecho.

¹³¹ Ver: Resolución N° 0373-2003/TDC-INDECOPI de fecha 10 de setiembre de 2003 en el Expediente N° 736-2002/CPC seguido por la señora Elizabeth Pérez Liechti contra Citibank N.A. Sucursal Lima.

¹³² Ver: Resolución N° 0296-2000/TDC-INDECOPI de fecha 19 de julio de 2000 en el Expediente N° 545-99-CPC seguido por Pedro Huamán Rivas contra Banco de Crédito del Perú.

¹³³ Ver: Resolución N° 0444-1999/TDC-INDECOPI de fecha 16 de diciembre de 1999 en el Expediente N° 322-1998/CPC.

En ese sentido, la Sala de Defensa de la Competencia ha asumido un criterio diferenciado respecto a los retiros con tarjeta de débito, dependiendo de si los retiros son efectuados a través de ventanilla o a través de cajeros automáticos. En lo que respecta a los retiros que se efectúan por ventanilla con tarjetas de débito, deben hacerse exigiendo que el consumidor firme una constancia de retiro y verificando la identidad de la persona firmante, con la finalidad de generar una mayor seguridad¹³⁴.

De otro lado, cuando los retiros se efectúan a través de cajeros automáticos, en la medida que las partes pactan que toda aquella operación realizada con la tarjeta de débito y su clave secreta se considera efectuada ineludiblemente por el cliente, el Banco no resulta responsable de los retiros realizados cumpliendo con tales exigencias¹³⁵.

En ese sentido, el Banco se encuentra obligado a poner a disposición del consumidor la información que, por su relevancia para el uso adecuado del servicio adquirido, debe ser puesta en conocimiento del consumidor por mecanismos directos de comunicación, lo que no significa que se deba brindar personalmente dicha información sino que la brinde de modo que pueda ser conocida o conocible por un consumidor razonable, usando su diligencia ordinaria.

Pese a ello, la Sala ha señalado que si bien la regla general es la presunción de que toda operación efectuada con la tarjeta y la clave asignada al titular de la cuenta ha sido hecha por éste, existen casos en los que las operaciones cuestionadas por el consumidor han sido realizadas de una manera tal que pueden originar dudas acerca de que las mismas efectivamente hubieran sido hechas por el titular de la cuenta y que obligan a los bancos a adoptar medidas de seguridad mayores a las que normalmente se toman, para de este modo dar una protección eficaz a los depósitos de sus clientes y reducir los riesgos de que se produzcan operaciones fraudulentas en perjuicio de los ahorristas y de la confianza de los consumidores en los servicios que ofrecen las instituciones del sistema financiero.

En efecto, la Sala se pronunció a favor del consumidor en un caso en el que éste cuestionó los retiros efectuados por ventanilla y cajero automático por la suma de US\$ 27 709,71 en un solo día, motivo por el cual se analizó la frecuencia de la realización de las operaciones, señalando que el servicio brindado por el Banco no fue idóneo por cuanto incumplió su propio sistema de seguridad al permitir que en una misma ventanilla de una agencia se realizaran tres operaciones sucesivas por un monto total superior a los US\$ 5 000,00, sin que el funcionario encargado de dicha ventanilla solicitara la aprobación del supervisor del Banco¹³⁶.

f) ¿Qué sucede en caso de robo o pérdida de la tarjeta de débito?

Es posible que un consumidor pueda sufrir la pérdida, el robo o sustracción de su tarjeta de débito. En estos casos, el titular de la tarjeta debe comunicar de inmediato este hecho al banco para que se proceda al bloqueo de la tarjeta. Si por cualquier causa el consumidor no reportara la pérdida, robo o sustracción de su tarjeta, entonces él se hará responsable por los consumos que se efectúen con posterioridad al hecho. No obstante ello, debe tenerse presente que la Comisión ha señalado que en el caso de apreciarse un defecto en la emisión o administración de una tarjeta de débito, como por ejemplo que se demuestre que la clave personal del cliente pudo ser conocida por algún funcionario del emisor, o que se acredite que ésta clave no fue

¹³⁴ Ver: Resolución N° 0444-1999/TDC-INDECOPI del 16 de diciembre de 1999, mediante la cual se confirmó la Resolución N° 366-99-CPC emitida por la Comisión de Protección al Consumidor el 23 de julio de 1999, que declaró fundada la denuncia planteada por la señora Carmen Urriola de Valdez contra el Banco Internacional del Perú – INTERBANK y sancionó con una multa de 2,3 UIT; reformándola en sus fundamentos.

¹³⁵ Ver: Resolución N° 0296-2000/TDC-INDECOPI del 19 de julio de 2000, mediante la cual se revocó la Resolución N° 104-2000-CPC emitida por la Comisión de Protección al Consumidor el 7 de febrero de 2000, que declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor Pedro Huamán Rivas contra el Banco de Crédito del Perú y sancionó con una multa de 0,6 UIT; declarándola infundada.

¹³⁶ Ver: Resolución N° 0277-2003/TDC-INDECOPI del 11 de julio de 2003, mediante la cual se revocó la Resolución N° 104-2000/CPC emitida por la Comisión de Protección al Consumidor el 7 de febrero de 2000, que declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor Pedro Huamán Rivas contra el Banco de Crédito del Perú y sancionó con una multa de 0,6 UIT; declarándola infundada.

entregada en forma confidencial y personal u otros supuestos que denoten un defecto en la prestación del servicio, se procederá a evaluar si el servicio prestado, en este caso en particular fue o no idóneo.

Por ejemplo, se presentó un caso en el que una consumidora señaló que una trabajadora del Banco al ayudarla a utilizar su tarjeta habría conocido su clave secreta y le habría cambiado la tarjeta para realizar retiros. En este caso, la Comisión realizó una investigación exhaustiva, llegando incluso a citar a la mencionada trabajadora del Banco para tomar su testimonio. Sin embargo, quedó acreditado que la misma se encontraba trabajando en una agencia distinta a la que acudió la denunciante. Así, no habiéndose podido verificar un servicio defectuoso por parte del Banco se aplicó el criterio mediante el cual se responsabilizó al consumidor por los retiros efectuados antes del bloqueo de su tarjeta mencionado anteriormente y se declaró infundada la denuncia¹³⁷.

g) ¿Y si el consumidor cumpliera con reportar dicha pérdida?

En cambio, si el consumidor cumpliera con reportar la pérdida, robo o sustracción, entonces deberá analizarse si los retiros no reconocidos se efectuaron antes o después del reporte. Si los retiros se efectuaron antes de que el consumidor reportara el hecho ocurrido, el consumidor será responsable por los retiros realizados; y si, por el contrario, los retiros fueron efectuados luego de que se reportara la pérdida de la tarjeta, entonces el Banco será responsable.

h) ¿Quién debe probar la hora en la que se efectuó la llamada para el bloqueo de la tarjeta?

El Banco debe acreditar la hora en que la llamada fue efectuada y si no la registró debe justificar la razón por la que no lo hizo.

i) ¿Quién es responsable en caso que haya una violación en los sistemas de seguridad de un Banco?

Al respecto, se presentó un caso en la Comisión en el cual un consumidor denunció a un Banco puesto que pese a no haber solicitado la anulación de su tarjeta de débito, éste entregó un duplicado de la misma a un tercero. En el transcurso del procedimiento se demostró que una persona haciéndose pasar por el titular de la tarjeta, había solicitado el bloqueo y la expedición de un duplicado de la tarjeta.

La Sala consideró que si bien en este caso se produjo un fraude al Banco, esto no lo exime de responsabilidad al haber permitido que se retiren fondos de una cuenta sin poder acreditar que los mismos hayan sido efectuados por el titular de la misma. Así, la Sala consideró que al Banco le corresponde tomar mayores medidas de seguridad en el procedimiento de entrega de fondos de las cuentas de ahorro de sus clientes, por ejemplo, haciéndolos firmar las boletas de retiro por ventanilla.¹³⁸

j) ¿Están los Bancos obligados a informar acerca del límite de retiro diario por cajero automático y los horarios en que se aplica dicho límite?

Al respecto, la Sala ha señalado que la fijación de los períodos dentro de los cuales se establecían los montos máximos de retiro en efectivo por cajero automático no debía ser considerada como información relevante, pues su única finalidad era establecer límites para que el servicio en cajero automático – considerando la cantidad limitada de billetes disponibles – esté al alcance de un mayor número de usuarios, los mismos que, además, estaban

¹³⁷ Ver: Resolución Final N° 298-2001/CPC de fecha 19 de abril de 2001 en el Expediente N° 038-2001/CPC seguido por la señora Rebeca Aranibar Valdivia contra el Banco de Crédito del Perú.

¹³⁸ Ver Resolución N° 285-99/TDC de fecha 25 de agosto del 2000 en el Expediente N° 135-1997/CPC seguido por José Andrés Pizarro Bonilla contra el Banco de Crédito del Perú. Sanción: 8 Unidades Impositivas Tributarias.

advertidos de que las operaciones en estos cajeros eran restringidas en cuanto a la disponibilidad de dinero en efectivo.

Sin desmedro de lo antes dicho, un consumidor razonable no sólo considera la información que se dio al momento de contratar el servicio, esto es mediante el documento que contiene las condiciones generales, sino que además se debe tener en cuenta la información que pudo ser brindada de manera directa por los empleados del banco, así como aquella información que es puesta a disposición del consumidor por diferentes medios, como son la publicidad, encartes, internet, cajeros automáticos, entre otros. Por lo tanto, un consumidor que extravía su tarjeta de débito tendría la expectativa sobre la base de la información brindada por el banco, que si terceras personas acceden a la misma, no podrán realizar operaciones por montos mayores a los expresamente permitidos por el banco¹³⁹, en consecuencia, si bien no es una información relevante que deba ser puesta a disposición del consumidor al momento de celebrar el contrato con el banco o financiera, el banco responderá por la información puesta a disposición, de manera tal que si se produce un retiro mayor al autorizado como retiro máximo diario, la responsabilidad será del banco.

6.1.5 Préstamos

a) ¿Deben los Bancos informar sobre las tasas de interés y entregar a los consumidores los cronogramas de pago?

Previamente, debemos señalar que el 21 de julio del 2005, fue publicada la Ley N° 28587, Ley complementaria a la Ley de Protección al Consumidor en materia de Servicios Financieros, que dispone en su artículo 8 que las empresas están obligadas a difundir constantemente las tasas de interés, comisiones y gastos que cobren a los usuarios en las operaciones financieras que ofrezcan en el mercado. Dicha difusión deberá garantizar el acceso de los usuarios a la información pudiendo emplearse para ello diversos medios, sean éstos a través de comunicaciones directas, avisos a través de comunicados en televisión, radio y periódicos, en sus locales y páginas web.

En esa línea, de acuerdo al criterio que viene siendo aplicado por la Comisión y la Sala, los Bancos tienen la obligación de informar a los consumidores el importe total del capital prestado y los intereses correspondientes, toda vez que dichos conceptos constituyen información relevante que debe ser brindada al usuario en el momento de contratar préstamos.

La obligación del proveedor de brindar información al consumidor no debe interpretarse al extremo de considerar que debe brindar toda la información disponible respecto del producto o servicio ofrecido, puesto que los costos que ello conllevaría resultarían excesivamente altos para el proveedor quien, a su vez, tendría que trasladarlos al consumidor a través del precio de venta. El proveedor tiene la obligación de dar al consumidor, cuando menos, aquella información necesaria para que decida libre y adecuadamente informado qué es lo que conviene a sus intereses económicos. Adicionalmente, al momento de contratar el banco se encuentra obligado a entregar al consumidor la hoja resumen con firma del proveedor y del cliente en donde se le informa detalladamente al consumidor del producto que está adquiriendo, la misma que debe contener las obligaciones principales de las partes durante la relación contractual.

Asimismo, en caso que haya una variación en las condiciones, la obligación de informar se extiende también al período de ejecución y cumplimiento del contrato. Ello debido a que el consumidor requiere de dicha información para hacer un uso adecuado del servicio o, eventualmente, decidir no continuar con la relación y escoger contratar con otros prestadores del mismo.

Tal es el caso de una consumidora que denunció al Banco por haber variado la tasa de interés y no haberle comunicado de tal hecho. La Comisión declaró fundada la denuncia ya que

¹³⁹ Ver Resolución Final N° 433-2004/CPC de fecha 28 de abril de 2004 en el Expediente N° 1241-2003/CPC seguido por el señor Elmer Moises Rosales Castillo en contra del Banco de Crédito del Perú.

consideró que en caso se produjera un aumento de las tasas de interés que implicara el aumento de las cuotas pactadas en el contrato de crédito, un consumidor razonable esperaría ser informado del incremento realizado y, en consecuencia, del incremento de las cuotas¹⁴⁰.

Adicionalmente, en los incisos c) y d) del artículo 24 del Decreto Legislativo N° 716¹⁴¹ se establece la obligación que tiene todo proveedor de informar previamente en las operaciones en que se conceda crédito al consumidor, el monto total de los intereses, la tasa de interés efectiva anual, así como el monto y detalle de cualquier cargo adicional, si lo hubiere.

b) ¿El Banco puede cobrar penalidades por la realización de un prepago del crédito?

No, la Sala ha establecido que el real sentido del literal g) del artículo 5 de la Ley de Protección al Consumidor, es que cuando se produzca un pago anticipado, el proveedor tiene la facultad de cobrar los gastos administrativos que dicho pago genere; lo cual no significa que puede cobrar los intereses dejados de percibir o una penalidad por el ejercicio del derecho del consumidor a cancelar antes del plazo establecido.

En ese sentido, no puede desconocerse el derecho de los consumidores a realizar pagos anticipados en forma total o parcial, el mismo que está reconocido por el literal g) del artículo 5 de la Ley de Protección al Consumidor,

Dicho criterio fue aplicado en el caso de un consumidor que al querer realizar la cancelación anticipada de su crédito hipotecario, el Banco le cobró una penalidad equivalente al 3% del saldo de la pre-liquidación intentando revertir los efectos del derecho del consumidor a efectuar un pago anticipado de su deuda mediante el cobro de una penalidad por cancelación anticipada. En ese sentido, la Sala consideró que ello vulneraba el derecho del consumidor por lo que declaró fundada la denuncia y sancionó al Banco con 2 Unidades Impositivas Tributarias¹⁴².

c) ¿Qué espera un consumidor que mantiene un préstamo en el caso que el Banco frente al que está obligado cierre la única agencia que tenía?

En este caso, un consumidor razonable esperaría que, al cerrar una agencia en una localidad que no cuenta con otros locales de una entidad financiera, ésta adopte las medidas necesarias para facilitar que sus clientes cumplan con el pago de las obligaciones que mantienen frente a ella.

Como ejemplo del criterio citado, podemos recordar el caso de un consumidor que mantenía un préstamo con un Banco y domiciliaba en La Merced. En este caso, el consumidor señaló que el Banco había cerrado su única agencia en La Merced. Sobre el particular, la Sala consideró que el Banco no acreditó haber informado adecuadamente al consumidor respecto al lugar en el que podía efectuar sus pagos por lo que la Sala consideró que se había producido un defecto

¹⁴⁰ Ver: Resolución Final N° 020-2000/CPC de fecha 10 de enero de 2000 en el Expediente N° 239-1999/CPC seguido por Karen Georgina Acosta Debernardi contra Banco de Crédito del Perú. Sanción: 6 Unidades Impositivas Tributarias.

¹⁴¹ **LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, Artículo 24.-** En toda operación comercial en que se conceda crédito al consumidor, el proveedor está obligado a informar previamente lo siguiente: (...)

- c) El monto total de los intereses y la tasa de interés efectiva anual, si es fija o variable, en este último caso especificar los criterios de modificación, asimismo el interés moratorio y compensatorio, su ámbito de aplicación y las cláusulas penales, si las hubiere.
- d) El monto y detalle de cualquier cargo adicional, si lo hubiere;
- e) El número de cuotas o pagos a realizar, su periodicidad y la fecha de pago, asimismo, todos los beneficios pactados por el pago en el tiempo y forma de todas las cuotas.
- f) La cantidad total a pagar por el producto o servicio, que no podrá superar el precio al contado más los intereses y gastos administrativos; (...)

¹⁴² Ver: Resolución N° 387-2004/TDC-INDECOPI TDC de fecha 25 de agosto del 2004 en el Expediente N° 769-2003/CPC seguido por el señor Domingo García Belaúnde contra el Banco de Crédito del Perú.

en el servicio brindado, motivo por el cual confirmó la decisión de la Comisión y declaró fundada la denuncia¹⁴³.

6.1.6 Compensación por Tiempo de Servicios

a) ¿Qué información deben brindar los Bancos con respecto a las cuentas CTS que los trabajadores mantienen en su institución?

En el presente caso nos encontramos ante un contrato de cuenta de ahorros CTS, caracterizado por ser de tracto sucesivo, es decir, un contrato cuya ejecución se prolonga en el tiempo. En estos contratos, como se ha señalado anteriormente, el deber de información impuesto al proveedor no se agota con la firma del contrato; por el contrario, la obligación de informar se mantiene hasta el fin de la ejecución del mismo¹⁴⁴.

Así, la Comisión considera que al requerir a una entidad bancaria o financiera información sobre aspectos relacionados con una cuenta CTS, el Banco debe brindar esta información dentro de un lapso prudencial.

En tal sentido, se presentó el caso de una consumidora que denunció a un Banco porque éste se negó a brindarle información sobre el monto total de los depósitos CTS efectuados en dicha entidad, así como las obligaciones asumidas en virtud a los referidos depósitos. Al respecto, la Comisión declaró fundada la denuncia ya que el Banco no acreditó haber atendido los requerimientos efectuados por el consumidor¹⁴⁵.

b) ¿Qué espera un consumidor al terminar su relación laboral respecto de su CTS?

La Comisión ha señalado, en numerosas oportunidades que un consumidor razonable que termina una relación laboral y solicita el pago de su CTS espera que el Banco le entregue el monto del intangible de sus depósitos CTS, así como el monto de sus depósitos que no se encuentren afectos, de conformidad con lo establecido por la Ley de la materia.

Como ejemplo de incumplimiento de esta obligación, resulta ilustrativo traer a colación el caso de una consumidora que denunció a un Banco, señalando que a pesar de haber terminado su relación laboral y haber satisfecho los requisitos establecidos en la Ley, el Banco no cumplió con entregarle el monto intangible que solicitó. Habiendo quedado tal circunstancia acreditada, la Comisión declaró fundado dicho extremo de la denuncia y ordenó al Banco la entrega del monto total correspondiente al monto intangible de la CTS de la denunciante¹⁴⁶.

c) ¿Hasta cuánto puede el Banco retener de los depósitos de las cuentas CTS por los préstamos otorgados a los trabajadores?

¹⁴³ Ver: Resolución N° 0146-2001/TDC-INDECOPI de fecha 2 de marzo de 2001 en el Expediente N° 427-2000-CPC seguido por Paulina Nola Benito Hidalgo contra Banco Internacional del Perú – Interbank. Sanción: 05 Unidades Impositivas Tributarias.

¹⁴⁴ Criterio recogido de la Resolución N° 234-1997-TDC de fecha 24 de setiembre de 2000 en el Expediente N° 555-1996/CPC seguido por Evvín Vásquez García contra Banco Internacional del Perú. Sanción: 3 Unidades Impositivas Tributarias.

¹⁴⁵ Ver: Resolución Final N° 140-2000/CPC de fecha 21 de febrero de 2000 en el Expediente N° 215-1999/CPC seguido por Santos Oviedo Ayala y Martha Landaeta Velásquez contra Solución Financiera de Crédito del Perú por falta de información. La Comisión estableció que, de requerírsele a una entidad bancaria o financiera información sobre aspectos directamente relacionados con un crédito pendiente (tasa de interés, estado del crédito, cuotas pendientes, etc.), un consumidor razonable esperaría que el proveedor del servicio atienda su requerimiento dentro de un tiempo prudencial. En dicho procedimiento la Comisión determinó que los requerimientos efectuados por los señores Santos Oviedo Ayala y Marta Landaeta Velásquez fueron atendidos por la denunciada más de dos meses después de efectuados. En consecuencia, la Financiera no cumplió con atender el requerimiento de los denunciados dentro de un tiempo prudencial. Sanción: Advertencia.

¹⁴⁶ Ver: Resolución Final N° 273-2001/CPC de fecha 5 de abril de 2001 en el Expediente N° 630-2000-CPC seguido por Martha Luz Tello de Machuca contra el Banco Continental. Sanción: 2 Unidades Impositivas Tributarias. En apelación.

Al respecto, es importante señalar que la Ley de Compensación por Tiempo de Servicios establece que solo se puede gravar el 50% de los depósitos CTS, siendo el otro porcentaje intangible. De este modo, si el Banco otorga un crédito superior al porcentaje disponible y luego pretende hacerse cobro con el monto intangible, él asume la responsabilidad por la diferencia. Ello, toda vez, que los bancos tienen conocimiento de las limitaciones de disposición de los depósitos CTS de los trabajadores. En estos casos, el consumidor tendrá que acreditar que el banco le está haciendo cobro de más del 50% de su CTS.

Al respecto, se presentó un caso en que un consumidor denunció a un Banco indicando que éste le estaría cobrando por los préstamos que le otorgó más del 50% del monto de libre disposición que le corresponde por CTS. En este caso, la Comisión declaró infundada la denuncia puesto que el denunciante no cumplió con acreditar que dicho importe fue retenido por la entidad financiera depositaria. Más aún, cuando en el expediente figuraba un documento suscrito por el consumidor en el que aparecía el retiro del monto correspondiente a libre disponibilidad¹⁴⁷.

d) ¿Qué espera un consumidor al solicitar el traslado de su CTS a otra entidad financiera?

Un consumidor razonable que efectúa una solicitud de transferencia de su CTS espera que el depositario efectúe dicho traslado a la nueva entidad designada, conforme a las normas sobre la materia.

En efecto, la Ley de Compensación por Tiempo de Servicios establece que el trabajador puede disponer libremente y en cualquier momento de su CTS e intereses de uno a otro depositario, notificando tal decisión a su empleador, el mismo que dentro del plazo de ocho días hábiles dará tales instrucciones al Banco. Así, el Banco, una vez notificado, deberá efectuar el traslado directamente al nuevo depositario designado por el trabajador dentro de los quince días hábiles de notificado.

Dicho criterio fue aplicado por la Comisión en el caso de un consumidor que denunció a un Banco señalando que a pesar de haberlo solicitado adecuadamente, éste no cumplió con trasladar su CTS a la entidad que eligió. Sobre el particular, quedó acreditado que el Banco no había cumplido con efectuar el traslado de la cuenta CTS del consumidor a pesar de haberse cumplido con los requisitos que establece la Ley de la materia. En ese sentido, declaró fundada la denuncia y ordenó como medida correctiva el traslado del intangible así como del monto de sus depósitos que no se encuentren afectos, de acuerdo con lo establecido en la Ley de CTS¹⁴⁸.

e) ¿El Banco se puede negar a transferir depósitos CTS a otra entidad financiera si se firmó un documento comprometiéndose a no hacerlo mientras tenga una deuda pendiente?

No. Al respecto, cabe tener presente que las normas laborales son irrenunciables; en ese sentido, si el consumidor se hubiera comprometido a no trasladar sus fondos CTS dicho acuerdo no es válido, es decir que el Banco no podría negarse a efectuar el traslado toda vez que estaría afectando el íntegro de la cuenta CTS, contraviniendo lo establecido en la Ley de Compensación por Tiempo de Servicios que señala que el 50% tiene carácter intangible y que todo pacto en contrario es sancionado con la invalidez.

Así, se presentó el caso de un consumidor que denunció a un Banco debido a que se negó a transferir sus depósitos CTS a otra entidad financiera alegando que se había comprometido a

¹⁴⁷ Ver: Resolución Final N° 528-2000/CPC de fecha 1 de setiembre de 2000 en el Expediente N° 342-2000/CPC seguido por Leandro Cárdenas Angulo contra Banco Wiese Ltda.

¹⁴⁸ Ver: Resolución Final N° 239-2001/CPC de fecha 29 de marzo de 2001 en el Expediente N° 028-2001/CPC seguido por Juan Gaya Valderrama contra el Banco Continental. Sanción: 2 Unidades Impositivas Tributarias.

no trasladar dicho fondo mientras no esté cancelado íntegramente el préstamo que recibía. La Comisión declaró fundada la denuncia y sancionó al Banco con una multa de 3,5 Unidades Impositivas Tributarias¹⁴⁹.

f) ¿Hasta cuánto tiempo deben conservar los Bancos la información referida a la cuenta CTS de una persona?

El deber de información de una entidad financiera no se limita al período de permanencia de un contrato, sino que ésta se encuentra obligada a conservar los libros y documentos de sus clientes por un plazo no menor de 10 años, de acuerdo a lo establecido en el artículo 183 de la Ley N° 26702. Asimismo, si la información a ser proporcionada al consumidor resulta de difícil ubicación o acceso, y/o demanda mayores costos operativos para la entidad financiera, esta circunstancia debe ser informada al usuario sin limitar el deber de información generado por una relación de consumo no vigente. Así, el consumidor deberá asumir los costos que demanden la ubicación o el acceso a la referida información¹⁵⁰.

6.1.7 Cooperativas de ahorro

a) ¿Es competente la Comisión para conocer controversias derivadas de las relaciones entre los asociados de una cooperativa con ésta o con sus demás miembros?

No. Como se ha señalado anteriormente, es necesario que la relación materia de denuncia sea una de consumo. De este modo, los hechos que se encuentren referidos al ámbito de organización interna de una cooperativa y no a la prestación de ningún servicio a cambio de una contraprestación por parte de la cooperativa, no serán competencia de la Comisión.

b) Entonces, cuando una controversia se encuentre referida a actos de una cooperativa como proveedor ¿es competente la Comisión?

Sí. Cuando una cooperativa actúa como proveedor frente a los consumidores la Comisión sí resulta competente para conocer las posibles controversias que de dichas relaciones se deriven.

Por ejemplo, hubo un caso en el que un consumidor reclamó indicando que una cooperativa de servicios múltiples no había cumplido con devolverle los depósitos que tenía en ella, así como sus respectivos intereses, a pesar de haberlo solicitado en múltiples ocasiones. Al respecto, la Comisión verificó que, en efecto, el denunciante poseía los depósitos reclamados y que había requerido en diversas ocasiones su retiro, sin que la cooperativa haya respondido a dicho pedido, por lo cual se declaró fundada la denuncia¹⁵¹.

c) ¿Puede establecer una Cooperativa una tasa de interés diferente para los créditos que otorga a sus socios?

Sí, siempre que la diferencia de tasas de interés en el otorgamiento de créditos obedezca al riesgo patrimonial que implique cada solicitante y a su comportamiento crediticio dentro o fuera del sistema financiero. Sólo en esos casos, no puede ser considerado como un trato discriminatorio.

¹⁴⁹ Ver: Resolución Final N° 314-2002/CPC de fecha 2 de mayo de 2002 en el Expediente N° 153-2002/CPC seguido por Gilberto Panaifo Tanata contra el Banco Continental. Sanción: 3,5 Unidades Impositivas Tributarias.

¹⁵⁰ Ver: Resolución Final N° 524-2003/CPC de fecha 21 de mayo de 2003 en el Expediente N° 344-2003/CPC seguido por Marco Antonio Ramírez Gutierrez en contra de Interbank. Sanción: Amonestación

¹⁵¹ Ver: Resolución Final N° 1769-2006/CPC de fecha 19 de setiembre de 2006, seguido por Marcos Ernesto Llerena Andía en contra de Cooperativa de Servicios Múltiples Miguel Grau. Sanción: 3 Unidades Impositivas Tributarias.

Al respecto, la Comisión recibió la denuncia de una consumidora que alegaba que la Cooperativa la estaba discriminando al haber otorgado a otro socio una tasa de interés preferencial contraviniendo disposiciones expresas de la Ley de Cooperativas. En este caso, la consumidora no alegó que la tasa de interés que la Cooperativa le otorgó en su oportunidad era diferenciada respecto a los demás socios, sino que a un socio le otorgaron una tasa especial. En ese sentido, la Comisión señaló que si el trato preferencial estuviese fundamentado en causas subjetivas, no constituiría un acto de discriminación frente a la consumidora y los demás socios, sino un acto de los administradores de la Cooperativa contrario a los intereses de la persona jurídica que les conllevaría responsabilidad¹⁵².

61.8 Métodos abusivos de cobranza

a) ¿Los proveedores pueden emplear cualquier método de cobranza a fin de procurar el pago de la deuda del consumidor?

No, los proveedores deben utilizar los procedimientos de cobranza previstos en las leyes. En ese sentido, se encuentran prohibidos el empleo de métodos de cobranza que afecten la buena reputación del consumidor, que atenten contra la privacidad de su hogar, que afecten sus actividades laborales o su imagen ante terceros.

La Comisión considera que si bien la empresa acreedora, o en su defecto la entidad encargada de realizar el cobro de la deuda, se encuentra facultada a emplear las medidas legales necesarias para lograr se efectúe el pago de su acreencia, ello no implica que se encuentre facultada a emplear aquellos mecanismos de cobranza que afecten a la buena reputación del consumidor, que atenten contra la privacidad de su hogar, o que afecten su actividad laboral o su imagen ante terceros.

b) ¿Cuáles son los métodos de cobranza que se encuentran prohibidos?

La Ley de Protección al Consumidor define los supuestos que pueden ser considerados como métodos abusivos de cobranza, los cuales son los siguientes:

- a) Envío al deudor o su garante de documentos que aparenten ser notificaciones o escritos judiciales.
- b) Envío de comunicaciones o llamadas a terceros ajenos a la obligación, informando sobre la morosidad del consumidor.
- c) Visitas o llamadas telefónicas en días sábados, domingos o feriados, o en horas nocturnas.
- d) Carteles o notificación en locales diferentes al domicilio del deudor o del garante.
- e) Ubicar personas disfrazadas o con carteles alusivos a la deuda o con vestimenta inusual en las inmediaciones del domicilio o del centro de trabajo del deudor.
- f) Difundir a través de medios de comunicación nóminas de deudores y requerimientos de pagos, sin orden judicial. No se comprende en esta prohibición la información que se proporciona en las Centrales Privadas de Información de Riesgos que están regulados por ley especial, ni la información que por normatividad legal proporcione el Estado.
- g) Cualquier modalidad análoga que afecte la buena reputación del consumidor, la privacidad de su hogar, su actividad laboral o su imagen ante terceros y sea considerada como infractor por INDECOPI

c) ¿Se encuentra prohibido pegar carteles en el domicilio del deudor?

La Comisión ha señalado que el hecho de colocar carteles y notificaciones en la puerta del domicilio del deudor constituye un método de cobranza que no se encuentra prohibido por la Ley, salvo que afecte la buena reputación del consumidor, que atente contra la privacidad de su hogar, que afecte sus actividades laborales o su imagen ante terceros¹⁵³.

¹⁵² Ver: Resolución N° 536-2004/TDC-INDECOPI en el Expediente N° 1205-2003-CPC seguido por Luis Alfonso Orozco López en contra de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Continental.

¹⁵³ Ver: Resolución Final N° 420-2002/CPC de fecha 21 de junio de 2002 en el Expediente N° 107-2002/CPC seguido

Así, la Comisión recibió la denuncia de un consumidor debido a que el proveedor había pegado carteles de cobranza en el exterior de su domicilio. En ese caso, se verificó que el cartel, si bien comunica al consumidor su obligación pendiente de pago, tenía como principal objeto, por el tamaño de las letras y las medidas del mismo, informar a terceros ajenos a la obligación de la morosidad en la que habría incurrido el denunciante. Por tal razón se declaró fundada la denuncia¹⁵⁴.

d) ¿El proveedor puede informar a terceros sobre la situación de morosidad del deudor?

No, el proveedor no puede enviar ninguna comunicación a terceras personas informándoles sobre la situación de morosidad del deudor.

Tal es el caso de una consumidora que presentó una denuncia contra una empresa de cobranza debido a ésta había remitido un fax al departamento de personal de su centro de trabajo con el título "Deudor Moroso", poniendo en peligro su trabajo e informando innecesariamente a terceros de su condición financiera. La Comisión declaró fundada la denuncia señalando que el proveedor había incurrido en un método abusivo de cobranza, toda vez que dicha notificación fue remitida a un lugar diferente al del domicilio del deudor y por que afectó la actividad laboral y la imagen personal de la consumidora en su centro de labores¹⁵⁵.

Asimismo, una consumidora presentó una denuncia debido a que un representante del proveedor efectuó una llamada a una tía suya informándole sobre la morosidad en la cuenta de su padre. La Comisión declaró fundada la denuncia¹⁵⁶.

e) ¿El proveedor puede realizar llamadas telefónicas a cualquier hora del día a fin de cobrar una deuda?

No, el proveedor no puede realizar visitas o llamadas telefónicas en días sábados, domingos o feriados, o en horas nocturnas. Debiéndose entender por horario nocturno entre las veintisiete horas¹⁵⁷.

Al respecto, la Comisión recibió la denuncia de una consumidora que manifestó haber recibido una llamada telefónica de su proveedor a las 23.15 horas requiriéndole el pago de una deuda. En dicha oportunidad, la Comisión señaló que el proveedor había incurrido en un método abusivo de cobranza y declaró fundada la denuncia¹⁵⁸.

f) ¿Los requerimientos de cobranza realizados en forma escrita deben cumplir con una formalidad especial?

Si, en los requerimientos de cobranza dirigidos al deudor o a su garante en los que los proveedores hagan mención a la posibilidad futura de embargos o retiros de bienes a

por Haydeé Joya Rodríguez en contra de Recobro S.A.

¹⁵⁴ Ver: Resolución Final N° 1157-2004/CPC de fecha 3 de noviembre de 2004 en el Expediente N° 429-2004/CPC seguido por Eloy Monroy Rosales en contra de Financiera Cordillera S.A. Sanción: 4 UIT.

¹⁵⁵ Ver: Resolución Final N° 423-2002/CPC de fecha 21 de junio de 2002 en el Expediente N° 106-2002/CPC seguido por Haydeé Joya Rodríguez en contra de Recobro S.A.

¹⁵⁶ Ver: Resolución Final N° 836-2002/CPC de fecha 29 de octubre de 2002 en el Expediente N° 307-2002/CPC seguido por Zoila Perales Cabrera en contra de Financiera CMR S.A. Sanción: 1 UIT

¹⁵⁷ Ver el Reglamento de la Ley N° 27598- Ley que modifica el Decreto Legislativo N° 716, Norma sobre Protección al Consumidor.

¹⁵⁸ Ver: Resolución Final N° 836-2002/CPC de fecha 29 de octubre de 2002 en el Expediente N° 307-2002/CPC seguido por Zoila Perales Cabrera en contra de Financiera CMR S.A. Sanción: 1 UIT

verificarse en el domicilio particular o laboral del deudor o su garante, se debe indicar expresamente la norma legal aplicable.

Al respecto, la Comisión sancionó a un proveedor debido a que remitió cartas al deudor consignando la posibilidad de iniciarse acciones judiciales y embargo sobre sus bienes; sin embargo, no señaló la norma legal aplicable que sustente dichas afirmaciones¹⁵⁹.

g) ¿El proveedor tiene algún tipo de responsabilidad por las acciones que realiza la empresa a la cual ha encargado la cobranza de la deuda de un consumidor?

Sí, la Comisión considera que un proveedor es responsable por las acciones que realiza el prestador, de quién se sirve para brindar un servicio. Es decir, sí en este caso la entidad encargada de realizar el cobro de una deuda, incurriera en una práctica abusiva de cobranza prohibida por la Ley de Protección al Consumidor, el proveedor también sería responsable por esta.

Tal es el caso de una consumidora que denunció por ser agredida físicamente por los trabajadores de una tienda comercial, al cobrarla una deuda que mantenía con una financiera. En dicha oportunidad la Comisión sancionó tanto a la tienda comercial como a la financiera, al haberse acreditado que las denunciadas utilizaron métodos de cobranza ilegales al agredir físicamente a la consumidora¹⁶⁰.

h) ¿Se puede denunciar ante la Comisión si un proveedor envía a su domicilio requerimientos de cobranza dirigidos a una persona que no reside en dicho inmueble?

No. La Ley de Protección al Consumidor prohíbe los métodos de cobranza que afectan la reputación, imagen ante terceros, privacidad o actividad laboral del deudor. En ese sentido, en caso existe un método de cobranza abusivo contra el deudor, éste podrá presentar una denuncia ante la Comisión a fin de evaluar el carácter ilegal del método de cobranza y, de acreditarse ello, sancionar al prestador, ordenando la cesación del método empleado.

Al respecto, la Comisión recibió una denuncia presentada por un consumidor contra una empresa debido a que esta última remitió a su domicilio diversas comunicaciones dirigidas a una tercera persona exigiéndole el pago de una deuda, cuando dicha persona no domicilia ni ha domiciliado nunca es su inmueble. La Comisión señaló que a través de esta denuncia, el consumidor pretendía la protección de derechos constitucionales como son: (i) el derecho a la propiedad de sus bienes - frente a una amenaza de embargo - y, (ii) el derecho a la tranquilidad y descanso – frente a la remisión de comunicaciones a su domicilio -. Sin embargo, la Comisión no cuenta con competencia administrativa para la protección de dichos derechos constitucionales, en tanto no se encuentra enmarcada dentro de una relación crediticia que determine la aplicación de la Ley de Protección al Consumidor. En virtud a ello, la Comisión declaró improcedente la denuncia¹⁶¹.

Si bien el consumidor no puede acceder a la tutela que ofrece la Ley de Protección al Consumidor para solicitar que el proveedor se abstenga de continuar remitiendo comunicaciones a su domicilio, se encuentra en la posibilidad de acudir a los órganos judiciales pertinentes y solicitar la protección que para estos efectos han sido establecidos. Es el caso, por ejemplo de una acción de amparo, la misma que procede contra personas que vulneren o amenacen algunos derechos reconocidos por la Constitución, como el derecho de propiedad.

¹⁵⁹ Ver: Resolución Final N° 1157-2004-CPC de fecha 3 de noviembre de 2004 en el Expediente N° 429-2004/CPC seguido por Eloy Monroy Rosales en contra de Financiera Cordillera S.A. Sanción: 4 UIT.

¹⁶⁰ Ver: Resolución Final N° 0664-2006-CPC de fecha 18 de abril de 2006 en el Expediente N° 1697-2005/CPC seguido por la señora Teodora Medina Gonzales en contra de Elektrafin del Perú S.A. y Elektra del Perú S.A. Sanción: 5 UIT a cada una.

¹⁶¹ Ver: Resolución Final N° 578-2003/CPC de fecha 4 de junio de 2003 en el Expediente N° 544-2003/CPC seguido por Raúl Becerra Cotrina en contra de Altamira Sociedad Jurídica y Consultoría S.A.C.

6.1.9 Reportes indebidos

a) **¿Reportar indebidamente a un consumidor a una central de riesgo constituye una infracción a la Ley?**

Las centrales de riesgos son entidades que registran la historia financiera de los usuarios del sistema bancario y financiero, sean personas naturales o jurídicas, clasificándolos según estándares predeterminados en función de la capacidad de pago de cada cliente o deudor. De este modo, las empresas bancarias o financieras pueden acceder a dicha información para efectos de evaluar adecuadamente a los clientes con los que van a contratar, sirviéndoles de referencia para conocer el estado de endeudamiento de cada usuario (número de deudas, monto de las mismas, entidades frente a las cuales se encuentra endeudado, morosidad, entre otros conceptos).

Sobre el particular, la Comisión considera que un consumidor razonable no esperaría ser reportado a una central de riesgos como deudor por un monto no otorgado a su favor o por un monto que ya fue cancelado oportunamente. De suceder ello, el consumidor esperaría que el banco adopte todas las medidas necesarias conducentes a rectificar el error cometido en las centrales de riesgo respectivas.

Al respecto, podemos recordar el caso de un consumidor que fue reportado a la central de riesgos por una deuda que no había contraído. La Comisión consideró que el servicio brindado por el banco no había sido idóneo declarando fundada la denuncia¹⁶².

b) **¿El banco tiene la obligación de informar a las Centrales de Riesgo cuando un consumidor no ha cancelado su deuda?**

De acuerdo a lo establecido en la Resolución S.B.S. N° 572-97, la misma que regula los criterios que deberán aplicar las empresas del sistema financiero para la evaluación y clasificación de los deudores y la exigencia de provisiones, es una obligación de las empresas financieras el brindar información periódica respecto de sus deudores¹⁶³.

c) **¿El banco tiene la obligación de informar a las Centrales de Riesgo cuando un consumidor cancela su deuda?**

Sí, la Comisión considera que constituye un servicio idóneo el reportar a las centrales de riesgo sobre la cancelación de deudas en la primera oportunidad.

Se presentó ante la Comisión un caso en el cual un cliente que mantenía obligaciones frente a un banco, denunció a dicha entidad dado que habiendo cancelado una cuota ya vencida el 13 de enero de 1998, figuró como moroso en la Central de Riesgos hasta el 12 de febrero de 1998. La Sala declaró infundada la denuncia ya que el banco informó a la central de riesgo sobre la cancelación de dicha cuota en la primera oportunidad que tuvo para tal efecto, de acuerdo al sistema de cargo y de descargo de información ante la Central de Riesgos, esto es, el 12 de febrero de 1998¹⁶⁴.

d) **¿Qué información pueden proporcionar los bancos a las Centrales de Riesgo?**

¹⁶² Ver: Resolución N° 348-2004/TDC-INDECOPI en el Expediente N° 730-2003-CPC seguido por Santos Francisco Cabellos Torres contra Banco de Comercio y Asociación Mutualista de Técnicos y Suboficiales del Ejército del Perú.

¹⁶³ Ver: Resolución Final N° 496-2002/CPC de fecha 14 de mayo de 2003 en el Expediente N° 681-2002/CPC seguido por el señor Luis Gonzaga Dávila Tovar contra de Financiera CMR S.A.

¹⁶⁴ Ver: Resolución N° 0119-2000/TDC-INDECOPI de fecha 22 de marzo de 2000 en el Expediente N° 209-1998-CPC seguido por Gustavo Vergara Ormeño contra el Banco Wiese Ltda.

La función de las centrales de riesgo es la de brindar información a las instituciones del sistema bancario y financiero acerca de la capacidad de pago de los deudores, lo cual implica informar no sólo acerca de la condición de morosos de dichos deudores, sino también acerca del número de deudas que mantienen, frente a qué instituciones y por qué montos. Así, las entidades bancarias y financieras pueden proporcionar esta información y en caso de consultar con estas entidades para evaluar la posibilidad de otorgar un crédito a un cliente, están en posibilidad de examinar la situación financiera real de éstos y pueden decidir adecuadamente si contratan o no con ellos.

Por ejemplo, se presentó un caso en la Comisión en la cual un consumidor denunció al banco ya que pese a haber refinanciado sus deudas, éste lo había registrado en la Central de Riesgos. La Sala consideró que si bien el consumidor había refinanciado sus deudas, el reporte realizado no indicaba que no se encontraba al día en sus pagos, sino que mantenía obligaciones con el sistema financiero¹⁶⁵.

e) ¿Para obtener información sobre mi situación crediticia, siempre debe pagar una suma de dinero a la central de riesgos?

No, la Ley N° 27489 establece el derecho del consumidor a acceder una vez al año a la información crediticia que le concierne que estuviese registrada en los bancos de datos administrados por las centrales de riesgos, a través de dos modalidades: (i) en forma gratuita, mediante visualización en pantalla; o, (ii) mediante el pago de una suma de dinero, la cual únicamente deberá cubrir los costos necesarios para la emisión del informe correspondiente.

Sobre el particular, se presentó un caso ante la Comisión en el cual una asociación de consumidores denunció a una central de riesgos debido a que estaría induciendo a error al consumidor en la medida que cuando éste consulta a dicha empresa sobre la manera de acceder a la información contenida sobre él en su base de datos, le indicaba que la única manera de obtenerla era mediante el pago de S/. 61. Asimismo, indicó que en caso el consumidor requería un documento impreso, la central de riesgos cobraba una suma mayor al costo de emisión del reporte. En dicha oportunidad, se verificó que efectivamente la central de riesgos no informaba al consumidor que podía acceder de manera gratuita a la información sobre su situación crediticia y además cobraba por el reporte una suma mayor al costo de emisión. Por tal motivo, declaró fundada la denuncia y sancionó a la empresa con una multa de 30 Unidades Impositivas Tributarias¹⁶⁶.

6.2 En materia de AFP y Planes de Pensiones

6.2.1 ¿Es competente la Comisión para conocer controversias derivadas de las relaciones entre los pensionistas y las AFP?

Sí, la Comisión ha establecido que en los casos en que se susciten reclamos de los pensionistas por el servicio brindado por las AFP, existe competencia para conocer del tema, en la medida que implique una afectación a las normas que protegen los intereses de los consumidores.

Por su parte, la Plataforma de Atención al Usuario de la SBS tiene por objeto absolver consultas y tomar conocimiento de situaciones que pueden significar infracciones de las empresas bajo supervisión, la misma que no excluye competencia de la Comisión de Protección al Consumidor¹⁶⁷.

¹⁶⁵ Ver: Resolución N° 418-2000/TDC de fecha 27 de setiembre de 2000 en el Expediente N° 488-99-CPC, seguido por Juan Manuel Wong León contra el Banco Continental.

¹⁶⁶ Ver: Resolución N° 723-2006/TDC de fecha 25 de abril de 2006 en el Expediente N° 1656-2005/CPC, seguido por la Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios contra Equifax Perú S.A.

¹⁶⁷ Ver: Resolución Final N° 1157-2004-CPC de fecha 2 de setiembre de 2004 en el Expediente N° 416-2004/CPC, seguido el señor Edwin Alcázar Blanco en contra de AFP Unión Vida.

6.2.2 ¿La AFP es responsable por el monto de los Bonos de Reconocimiento otorgados a sus afiliados?

No. De acuerdo a nuestra Legislación¹⁶⁸, la responsabilidad por la emisión, cálculo, verificación y entrega del Bono de Reconocimiento es de la Oficina de Normalización Provisional – ONP, siendo de cargo de la AFP el traslado oportuno de la documentación dirigida por el afiliado a la ONP, y viceversa.

En consecuencia, no puede calificarse un servicio de no idóneo por parte de la AFP cuando el Bono de Reconocimiento es distinto al esperado por el afiliado; sólo se detectará la falta de idoneidad cuando haya existido negligencia por parte de la AFP en el traslado de la información otorgada por el afiliado para ser analizado por la ONP o cuando no comunique del estado de su trámite ante dicha institución¹⁶⁹.

Al respecto, cabe traer como ejemplo el caso de consumidora que contaba con 14 años de afiliación al Sistema Nacional de Pensiones, sin embargo, de manera imprevista una AFP le empezó a descontar a partir de octubre de 2004. En dicha oportunidad, quedó acreditado que la denunciante se había afiliado en la AFP en el año 1993; sin embargo, la Comisión consideró que la AFP no cumplió con verificar adecuadamente si se había producido una retención defectuosa de los aportes de la denunciante y por tanto con iniciar el proceso de cobranza correspondiente, sino que por el contrario, le impidió a la denunciante que ejerciera cualquier acción al respecto, al indicarle que había vencido el plazo para plantear la nulidad del contrato¹⁷⁰.

6.3 En materia de Seguros

6.3.1 Seguro de Desgravamen

a) ¿Qué es el seguro de desgravamen?

El seguro de desgravamen es un seguro sobre la vida del asegurado, que tiene por objeto el pago de la deuda que el asegurado mantenga frente a su acreedor (que puede ser cualquier institución financiera), en caso se produzca su fallecimiento. En ese caso, la compañía de seguros pagará al acreedor del asegurado el monto de la deuda, hasta el límite de la suma asegurada, beneficiándose de esta manera a los herederos del asegurado, quienes se verán liberados de la deuda que de otro modo heredarían¹⁷¹.

b) ¿Es obligatorio que las instituciones financieras contraten seguros de desgravamen en beneficio de sus clientes?

No. Si bien actualmente es común que las instituciones financieras requieran contraten seguros de desgravamen para beneficio de sus clientes, dicha contratación constituye una facultad y no una carga del proveedor¹⁷².

¹⁶⁸ Ver Decreto Supremo N° 180-94-EF, Disposiciones Referidas a la emisión de los Bonos de Reconocimiento.

¹⁶⁹ Ver: Resolución Final N° 0791-2006/CPC en los seguidos por Delia Ampuero Quin contra AFP Unión Vida en el Expediente N° 181-2005/CPC

¹⁷⁰ Ver: Resolución Final N° 0413-2006-CPC en los seguidos por la señora Verónica Manuela Arévalo Aguirre de Gabriel en contra de AFP Integra S.A. en el Expediente N° 1175-2005/CPC

¹⁷¹ Ver http://www.sbs.gob.pe/portalsbs/transparencia_seguros/desgravamen.htm, de fecha 12 de octubre de 2006 a las 16:27 horas.

¹⁷² Ver: Resolución Final N° 878-2004/CPC.

Asimismo, si la institución financiera opta por contratar dicho seguro, la entidad financiera se encuentra en la facultad de exigir su pago al cliente.

c) ¿Los seguros de desgravamen deben cubrir las enfermedades preexistentes?

La Comisión ha determinado que no existe un servicio no idóneo cuando se deniega la cobertura de un seguro de desgravamen en el cual se ha contemplado como cláusula de exclusión las enfermedades preexistentes conocidas o no por el consumidor, en estos casos de ha determinado que dicha condición no implica una cláusula abusiva de contratación, y por ende el servicio no deviene en falta de idoneidad.

Así, la Comisión declaró infundada una denuncia de una consumidora que reclamaba la cobertura de un seguro de desgravamen. En dicha oportunidad, la Comisión señaló que la compañía de seguros denegó correctamente el pago de la cobertura del seguro de desgravamen en virtud de las exclusiones previstas en la póliza de seguros, esto es, fallecimiento como consecuencia de enfermedades graves y/o crónicas preexistentes a la contratación de la póliza¹⁷³.

6.3.2 Seguro de Desempleo

a) ¿Qué es el seguro de desempleo?

El seguro de desempleo es aquél que un consumidor contrata a fin de proveerse de una póliza que cubra la terminación de una relación laboral.

A estos efectos, los seguros de desempleo ofrecidos en el mercado actual condicionan la ejecución de la póliza a la terminación laboral.

b) ¿Es idóneo que se deniegue el pago de la póliza por la presentación tardía de la solicitud por parte del beneficiario, en la que no se haya establecido plazo?

No. Por la naturaleza de este tipo de seguros, la Comisión ha establecido que no es aceptable que si en el contrato no se ha establecido un plazo máximo de presentación de reclamo ante el proveedor, éste último deniegue el pago de la póliza alegando que se presentó la solicitud fuera del plazo “razonable” para ello.

En efecto, en el caso de los seguros de desempleo, la capacidad de comprobación del siniestro no decae con el tiempo, como sí sucede en seguros de accidentes, automovilísticos o de vida, en los cuales la participación de peritos y la revisión de los hechos se tornan más complejas y difíciles con el paso del tiempo. Por el contrario en el caso de cese laboral, la comprobación del mismo se realiza con la simple revisión de la carta de despido o de cese laboral, no siendo factible la negativa del proveedor arguyendo “imposibilidad material” de comprobar dichos hechos¹⁷⁴.

c) ¿Constituye un servicio no idóneo que el proveedor deniegue el pago de la póliza de seguros en caso de despido por causal?

No. No constituye un servicio no idóneo cuando habiéndose estipulado en el contrato de póliza de seguro que el proveedor se libera de responsabilidad en caso de despido por causal, se deniegue el pago de la póliza cuando se compruebe dicho supuesto.

¹⁷³ Ver: Resolución Final N° 483-2004/CPC en los seguidos por Valentín Saavedra Jimenez con Banco Continental en el Expediente N° 283-2004/CPC.

¹⁷⁴ Ver: Resolución Final N° 460-2002/CPC en los seguidos por la señora Amalia del Carmen Suárez viuda de Salas en contra Rímac Internacional Compañía de Seguros y Reaseguros en el Expediente N° 258-2002/CPC.

d) ¿Se suspende el periodo prescriptivo de la acción ante la Comisión de Protección al Consumidor cuando se está resolviendo en la vía judicial la naturaleza del despido?

No. La Comisión ha resuelto que en los casos en que se esté resolviendo en la vía judicial la naturaleza del despido, el plazo prescriptivo para presentar la acción ante la Comisión no se interrumpe. Ello, toda vez que las pretensiones en vía judicial y administrativa no son excluyentes, siendo que en todo caso, una vez presentada la denuncia ante la Comisión, se puede suspenderse el procedimiento en tanto se resuelva la cuestión de fondo en la vía judicial¹⁷⁵.

6.3.3 Seguro Vehicular y SOAT

a) ¿En qué consiste el Seguro Vehicular?

El seguro vehicular es aquél por medio del cual un consumidor decide asegurar su vehículo contra siniestros, los mismos que pueden incluir robos, accidentes y otros.

b) ¿El proveedor puede imponer determinadas condiciones para el reconocimiento de una póliza de seguros?

Tal como sucede con otro tipo de seguros, la empresa aseguradora a fin de reconocer el pago de una póliza por la realización del siniestro asegurado, impone una serie de condiciones que deben ser conocidas y aceptadas por los consumidores al momento de contratar. Dichas condiciones se circunscriben a la facultad de la aseguradora de comprobar que las circunstancias en que se dio el siniestro se ajustan a los supuestos materia de contrato.

En ese orden de ideas, si uno de los requisitos para el reconocimiento del seguro por accidentes es la comprobación que el conductor del vehículo asegurado no se encontraba en estado de ebriedad al momento del accidente, es **razonable** que la aseguradora imponga condiciones para comprobar esa circunstancia, tal como la obligación del conductor de hacerse un dopaje étílico dentro de un tiempo establecido, caso contrario debe aceptarse la facultad de la aseguradora de denegar el reconocimiento de la póliza.

No obstante lo antes dicho, las condiciones exigidas deben establecerse en un marco de razonabilidad, esto es, no se puede exigir denegar el pago de una póliza basados exclusivamente en la no ejecución de un requisito cuando por circunstancias excepcionales y urgentes no se pueda cumplir con ellos. Así, no es razonable denegar el pago de una póliza por la falta de comunicación inmediata del siniestro por parte del titular cuando éste se encontraba herido o impedido de comunicarse en aras de la protección de un bien jurídico superior¹⁷⁶.

c) ¿Es idóneo el servicio cuando el proveedor repone el bien siniestrado utilizando materiales de segundo uso?

La Comisión ha determinado que un consumidor razonable esperaría que una vez producido y reconocido el siniestro por parte de la empresa aseguradora, ésta realice el presupuesto de la reparación del bien sobre la base de repuestos nuevos y en buenas condiciones. Así, no es aceptable que se realice el presupuesto sobre la base de piezas de segundo uso.

d) ¿En qué consiste el Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT)?

¹⁷⁵ Ver: Resolución Final N° 0601-2006/CPC del Expediente N° 1788-2005/CPC en los seguidos por Nicolás Emiliano Segura Morales en contra de Banco Continental.

¹⁷⁶ Ver: Resolución N° 0821-2005/TDC del Expediente N° 46-2004/CPC en los seguidos por EXDECCO E.I.R.L. en contra de Rímac Internacional Compañía de Seguros.

Podemos definir al SOAT como aquél seguro obligatorio que cubre riesgos de muerte y lesiones físicas que sufran las personas como consecuencia de un accidente de tránsito en el que participe el vehículo asegurado¹⁷⁷.

e) ¿Se puede condicionar el cumplimiento de la póliza a una investigación previa por parte de la empresa aseguradora?

No. En el caso del SOAT, este seguro cubre los riesgos de toda persona como consecuencia de un accidente de tránsito independientemente de la responsabilidad civil del accidente. En consecuencia, la empresa aseguradora debe hacer efectiva la póliza de seguro sin necesidad de investigación previa, caso contrario podría afectarse el derecho de los beneficiarios a atenderse de sus lesiones¹⁷⁸.

f) ¿La empresa aseguradora puede denegar el reembolso de los gastos de sepelio cuando quien lo solicita no es un deudo de la víctima?

No. La ley no establece expresamente que solamente podrán solicitar el reembolso aquellas personas que fueran deudos directos de la víctima del accidente de tránsito; por el contrario, la norma obliga¹⁷⁹ a la empresa aseguradora a devolver los gastos de sepelio a aquella persona que hubiera sufragado dichos gastos, no haciendo especificaciones sobre el vínculo existente entre el fallecido y esta persona.

En efecto, es el caso de una consumidora que alegaba haber corrido con los gastos de sepelio de un familiar; sin embargo, la compañía de seguros se negaba a cubrir dicho gasto. Al respecto, el Tribunal señaló que el Reglamento de Nacional de Responsabilidad Civil y Seguros Obligatorios por Accidentes de Tránsito no exige que la devolución de los gastos de sepelio se realice respecto a los deudos de la persona fallecida, sino a quien acredite haberlos efectuado. En este sentido, resultaba intrascendente la finalidad por la cual la consumidora sufragó tales gastos, aspecto bajo el cual la denunciada sustentó su negativa al pago del reembolso.¹⁸⁰

6.3.4 Seguro Médico

a) ¿En que consiste el seguro médico?

Se puede definir como seguro médico a aquél que cubre las asistencias médicas del asegurado y dependiendo de la póliza puede incluir distintos tipos de beneficios en diferentes condiciones, tales como intervenciones quirúrgicas, medicamentos, prótesis y demás.

b) ¿Es posible que el proveedor cambie las primas de seguros acordadas en un inicio?

Sobre este tema, cabe indicar que la variación en las primas de seguros podrán realizarse siempre que la posibilidad haya sido contemplada en el contrato celebrado entre la aseguradora y el consumidor, siendo que en caso contrario la alteración de las cláusulas contractuales significaría una práctica comercial coercitiva.

¹⁷⁷ Decreto Supremo N° 024-2002-MTC. Reglamento nacional de Responsabilidad Civil de Seguros Obligatorios por Accidentes de Tránsito

¹⁷⁸ Ver: Resolución Final N° 747-2003/CPC en el Expediente N° 379-2003-CPC, en los seguidos por María Isabel Rosas Toro contra Generali Perú Compañía Seguros y Reaseguros.

¹⁷⁹ Decreto Supremo N° 024-2002-MTC. Reglamento nacional de Responsabilidad Civil de Seguros Obligatorios por Accidentes de Tránsito

¹⁸⁰ Ver: Resolución N° 0140-2006/TDC en los seguidos por Yanet Mamani Chura en contra de La Positiva Seguros y Reaseguros S.A.

En efecto, es el caso de un consumidor que reclama al seguro por la no cobertura, aún cuando todavía se encontraba vigente su plan de salud. En dicha oportunidad, la Comisión señaló que había quedado acreditado que el seguro cobró al denunciante el íntegro de los servicios médicos prestados a su esposa, inclusive aquellos que se brindaron cuando la cobertura del seguro ya no se encontraba suspendida¹⁸¹.

c) ¿En los casos que las empresas aseguradoras hayan sido absorbidas por otra empresa, el consumidor debe aceptar el cambio de las condiciones acordadas con la anterior aseguradora, por las que sean propuestas por la empresa que la absorbió?

Cuando se produce el caso de una fusión por absorción de aseguradoras, la empresa absorbente tiene la obligación de respetar las condiciones pactadas con los asegurados de la empresa absorbida, de lo contrario existiría una infracción al artículo 5 inciso d) de la Ley de Protección al Consumidor, así como una falta de idoneidad en el servicio, puesto que un consumidor razonable no esperaría que habiendo contratado con una empresa bajo ciertas condiciones, de pronto se le alteren las mismas.

Es el caso de un consumidor que contrató un seguro que le cubría todas las enfermedades, excepto la Diabetes Mellitus II. No obstante, luego de aproximadamente 3 años de haber contratado dicha póliza, fue adquirida por otra compañía de seguros, la misma que no le quería reconocer Hipertensión Arterial. En dicha oportunidad, la Comisión consideró que la nueva compañía de seguros no había presentado medio probatorio alguno que acredite si la póliza contratada por con la primera compañía cubría asistencia médica por Hipertensión Arterial como enfermedad pre-existente ni cuáles eran las condiciones estipuladas en dicho documento para la extensión de una nueva póliza. Por ese motivo, la sancionó con 6 UIT¹⁸².

d) ¿Las enfermedades o condiciones médicas desarrolladas durante un contrato de seguro médico deben ser consideradas preexistencias cuando haya una renovación contractual o la firma de un nuevo contrato de seguro con la aseguradora?

No. Sobre este punto, corresponde precisar que cuando un consumidor contrata con una empresa aseguradora y en el desarrollo de la relación comercial presenta una condición médica que conlleva un tratamiento prolongado, esta condición médica no puede ser considerada como una preexistencia cuando se produzca la renovación del contrato de seguro médico entre las partes.

Asimismo, en el caso que exista una fusión por absorción, la empresa absorbente no debe considerar la enfermedad como una preexistencia, puesto que la nueva aseguradora se coloca en la posición contractual de la aseguradora inicial (con la cual, como vimos, no existía la preexistencia).

e) ¿Es posible que la empresa aseguradora eleve la prima de seguro cuando los riesgos del asegurado se han visto incrementados?

Sí. Se ha determinado que en los casos que los contratos de seguros por los cuales se inició la relación comercial entre las partes contenga la posibilidad que el proveedor eleve las primas cuando el riesgo del asegurado aumente (por ejemplo por la presentación de condiciones médicas de riesgo), es posible que la empresa aseguradora proceda de esta manera sin que ello signifique una afectación a los derechos del consumidor, ello toda vez, porque el asegurado aceptó dicha condición al momento de contratar con la aseguradora.

¹⁸¹ Ver: Resolución Final N° 088-2004/CPC en los seguidos en el Expediente N° 690-2003-CPC por Luis Valente La Torre Espinal contra Rímac Internacional Compañía de Seguros y Reaseguros.

¹⁸² Ver: Resolución Final N° 760-2006/CPC de fecha 2 de mayo de 2006 en los seguidos por el señor Marco Antonio Flores Tijero en contra de Rímac Internacional Compañía de Seguros y Reaseguros.

En efecto, es el caso de un consumidor que señaló que contrató con una compañía de seguros un seguro médico, en donde el monto de la prima se habría venido incrementado de forma unilateral. Así, indicó que la prima mensual inicial era de US\$ 30,44 en el año 2000, para pasar a ser de US\$ 71 en el 2003. En dicha oportunidad, la Comisión consideró que el actuar de la compañía de seguros respondía a las facultades otorgadas por el contrato suscrito por el denunciante, y a causales objetivas, por lo que el consumidor no podría esperar que se mantenga el monto inicial de la prima de aumentar el riesgo de sus asegurados. A ello debe sumarse que, por las características del seguro corporativo, bajo lo cual adquirió el seguro, se toman en cuenta el riesgo de la totalidad de los asegurados para efectuar las modificaciones, por lo que el denunciante se encontraba sujeto a la siniestralidad de todos los integrantes del mismo. Por lo tanto, al haber quedado acreditado que la compañía de seguros realizó el cambio de las primas basado en la siniestralidad de sus asegurados, es decir, causales objetivas propias del mercado de seguros, declaró infundada la denuncia.¹⁸³

6.3.5 Seguro de Vida

a) ¿Qué es un seguro de vida?

El seguro de vida es aquél que cubre los riesgos de muerte del asegurado, la misma que de acuerdo a las condiciones pactadas puede ser natural, o accidental. En muchos casos la póliza también cubre invalidez.

Al igual que en otros casos de seguros, este es de naturaleza contingente, es decir que para hacerse efectivo se requiere que la empresa aseguradora compruebe que se ha producido el supuesto de hecho bajo las condiciones estipuladas en el contrato, es decir que la muerte o invalidez no sea producto de motivos configurantes de causas de exclusión, como por ejemplo por actos delincuenciales, suicidio o por accidente -en caso de que la póliza no cubra este supuesto-.

Por otro lado, es importante que los beneficiarios presenten la solicitud dentro de un plazo razonable o dentro del plazo estipulado en el contrato para ello, puesto que de lo contrario la aseguradora se exoneraría de responsabilidad¹⁸⁴.

b) ¿Puede negarse la aseguradora al pago de una póliza de seguros ante la posibilidad que el asegurado falleciera bajo condiciones excluyentes del beneficio?

No. La Comisión ha determinado que un consumidor razonable esperaría que en caso de negársele el acceso a un beneficio que inicialmente le correspondía, la respuesta del proveedor sea debidamente sustentada y acreditada a través de medios objetivos que justifiquen dicha posición.

Así, en los casos en que las circunstancias bajo las cuales se produjo la muerte del asegurado estén en duda, la aseguradora deberá esperar los resultados de las investigaciones pertinentes, o en todo caso basarse en elementos indubitables, puesto que en caso contrario se configuraría una infracción al deber de idoneidad en el servicio prestado.

En efecto, es el caso de una consumidora que alegó que una entidad bancaria y una compañía de seguros no querían reconocer el seguro de vida ante el fallecimiento de su cónyuge, aduciendo que el siniestro se habría producido en el ejercicio de actividades delictivas, encontrándose este riesgo excluido del otorgamiento del beneficio. En dicha oportunidad, la Comisión consideró que Había quedado acreditado que las denunciadas denegaron la cobertura del seguro de vida a la denunciante sobre la base de una causal de exclusión que

¹⁸³ Ver: Resolución Final N° 088-2004/CPC en los seguidos por Luis Valente La Torres Espinal en contra de Rímac Internacional Compañía de Seguros y Reaseguros, y JH Asesores y Corredores de Seguros S.A.

¹⁸⁴ Ver: Resolución Final N° 623-2002/CPC del Expediente N° 491-2002- CPC en los seguidos por Raúl Leonardo Jesús Narváez en contra de Banco Continental.

hasta el momento no había podido ser verificada, por lo que sancionó a cada una de ellas con 0,5 UIT. 185.

c) ¿Es causal de liberación de responsabilidad cuando la víctima se encontraba en estado etílico al momento en que se produjo su muerte?

La Sala ha determinado que en los casos en que la muerte del asegurado se haya producido por agentes externos a su estado etílico, no procede la exoneración de responsabilidad por parte de la aseguradora.

Así, por ejemplo si el asegurado fallece en un accidente de tránsito no siendo él quien conducía el vehículo (simplemente era un pasajero), no es razonable que se utilice esta situación como causal de exoneración de responsabilidad por parte de la aseguradora, puesto que dicha condición no fue un elemento contributivo de la causa de la muerte del asegurado¹⁸⁶.

6.3.6 Seguro de Asistencia al Viajero

a) ¿Qué es el seguro de asistencia al viajero?

El seguro de asistencia al viajero es aquél que el consumidor contrata con la finalidad de contar con asistencia médica en caso de presentarse una emergencia de esta naturaleza encontrándose en el extranjero.

Al respecto se ha establecido que lo que un consumidor razonable esperaría de este tipo de seguros es que una vez presentada la emergencia, si la empresa aseguradora le ha brindado un teléfono para comunicarse, éste sea atendido las 24 horas del día por operadores que le puedan brindar una ayuda rápida y dentro de las condiciones pactadas.

b) ¿Es razonable que la cobertura del seguro de asistencia del viajero se limite a atenciones en el extranjero?

Sí. La Comisión ha determinado que en los casos en que el asegurado por este tipo de seguros requiera de atención médica una vez que ha retornado al país, no es razonable que exija a la empresa aseguradora que cubra dichas atenciones, toda vez que el objeto del seguro de viajero es la protección del beneficiario cuando éste se encuentre efectivamente fuera del territorio nacional, caso contrario estaríamos ante un seguro distinto (seguro médico)¹⁸⁷.

6.4 En materia de Transporte Terrestre

6.4.1 Medidas de seguridad

a) ¿Qué medidas de seguridad debe adoptar la empresa de transportes?

El servicio de transporte público de pasajeros es una actividad que por sí misma es riesgosa, por ello, la Comisión y la Sala han considerado que un consumidor razonable esperaría que el proveedor de este tipo de servicios adopte las medidas de seguridad mínimas para reducir el riesgo que conlleva. Así, han señalado que un consumidor razonable esperaría que los vehículos con los que se brinda el servicio de transporte público se encuentren en condiciones idóneas para ello y que los choferes sean los suficientemente diligentes para conducir a una velocidad razonable de acuerdo a las circunstancias en que se desarrolla el viaje.

¹⁸⁵ Ver: Resolución Final 1086-2004/CPC en los seguidos por Adriana Vásquez Guerra en contra de Banco Continental y Rímac Internacional Compañía de Seguros y Reaseguros en el Expediente N° 510-2004/CPC

¹⁸⁶ Ver: Resolución N° 512-2003/TDC-INDECOPI de fecha 19 de noviembre de 2003 en el Expediente N° 512-2003/CPC seguido por Eva María Díaz Suni contra Aeropostal Alas Peruanas Sucursal del Perú S.A., por infracciones cometidas a la Ley con ocasión del servicio de transporte prestado.

¹⁸⁷ Ver: Resolución Final N° 163-2002/CPC en los seguidos por Jorge Matusimo Oda en contra de A.I.G Assist S.A.C. en el expediente 658-2001/CPC.

Así, con total independencia de que ocurra o no un accidente, bastará con que el proveedor del servicio de transporte brinde sus servicios sin adoptar las medidas mínimas y que como consecuencia de ello se ocasione una afectación de los derechos de los consumidores, para que se configure un supuesto de infracción a las normas de protección al consumidor.

Las medidas de seguridad concretas que deberían tener en cuenta los conductores de las empresas de transporte, ante la ocurrencia de hechos irregulares durante el camino que puedan configurar situaciones de peligro, pueden ser adecuadamente determinadas y tomadas en cuenta por cualquier empresa de transportes, dada su experiencia en el mercado y su conocimiento de las diferentes situaciones que pueden enfrentar sus conductores. Ello, a su vez, haría factible reducir el número de accidentes que ocurren por situaciones de riesgo que podrían haberse evitado a un bajo costo por las empresas de transporte. En ese sentido, si la empresa de transporte no adoptara las medidas de seguridad necesarias para reducir el riesgo propio de este tipo de servicio, entonces su servicio no es idóneo, y por lo tanto, es susceptible de ser sancionado por infringir el artículo 8 de la Ley.

A título de ejemplo, puede citarse el caso en el cual la Comisión sancionó a una empresa de transporte interprovincial de pasajeros por originar un accidente de tránsito que ocasionó que 38 pasajeros perdieran la vida. En dicho procedimiento, se determinó que las causas del referido accidente, se debieron a que el conductor del ómnibus de la empresa de transportes manejaba a una velocidad excesiva, teniendo en cuenta la hora y la curva cerrada que debía recorrer¹⁸⁸.

Asimismo, se presentó un caso en el cual se produjo un accidente que fue provocado por la invasión del carril de tránsito opuesto por parte de un camión no identificado que obligó al conductor de la unidad de la empresa denunciada a efectuar una maniobra evasiva. No obstante ello, el atestado policial también indicó como factor interviniente, la excesiva velocidad a la que manejaba el conductor del ómnibus, la misma que no era recomendable por lo estrecho de la vía, y que no le permitió tener el total dominio de su vehículo a fin de evitar el accidente o maniobrar sus consecuencias. En dicha oportunidad, se determinó que el servicio de transporte que la denunciada prestó a sus pasajeros no fue idóneo, pues no tomó en cuenta las precauciones necesarias a fin de reducir los riesgos de que se produzca un accidente. Ello, quedó acreditado con los informes y atestados policiales que fueron incorporados en el expediente, de acuerdo a los cuales era innegable que los choferes habían tenido una conducta negligente al haber conducido sus vehículos a velocidades excesivas. Dicho hecho además fue corroborado por los propios pasajeros en sus manifestaciones policiales. Debido a ello, la Comisión consideró que el servicio de transporte no habría sido brindado de manera idónea, por lo que declaró fundada la denuncia¹⁸⁹.

Sin embargo, debe considerarse que hay casos en los que el proveedor podría eximirse de responsabilidad demostrando que el nexo de causalidad entre la prestación del servicio y el defecto. En ese sentido, si el proveedor acredita que hubo caso fortuito, fuerza mayor, hecho determinante un tercero, o la negligencia de la propia víctima, se vería probada la ruptura del nexo causal, y por tanto, la falla no podría serle atribuida.

Tal es el caso, en el cual la empresa de transportes acreditó que el accidente no se produjo por la falta de idoneidad en el servicio prestado, sino que debido a la presencia de un camión de remolque estacionado en el sendero derecho del carril de circulación y parte de la berma que no habría colocado los dispositivos de seguridad necesarios (mecheros o triángulos) para advertir su presencia a los demás vehículos; realizó una maniobra evasiva virando hacia el lado izquierdo sin lograr evitar el impacto, pues fue cegado por la luz alta de un vehículo que

¹⁸⁸ Ver: Resolución Final N° 0019-2006/CPC de fecha 10 de enero de 2006, en el Expediente N° 1409-2005/CPC, en el procedimiento iniciado de oficio por la Comisión de Protección al Consumidor en contra de Empresa de Transportes Pullman Corona Real S.R.L. Sanción: 100 Unidades Impositivas Tributarias.

¹⁸⁹ Ver: Resolución N° 0299-1998/TDC-INDECOPI de fecha 28 de octubre de 1998 en el Expediente N° 340-1997/CPC seguido de oficio contra Empresa de Transporte Turístico Olano S.A. Sanción: 25 Unidades Impositivas Tributarias.

circulaba en sentido contrario. Debido a ello, la Comisión y la Sala consideraron que el servicio prestado por la empresa de transportes fue idóneo, por lo que declaró infundada la denuncia¹⁹⁰.

b) ¿Debe una empresa de transportes encargarse de los heridos en caso ocurra un accidente durante la prestación de sus servicios?

Sí. De acuerdo al criterio adoptado por la Comisión y la Sala, la idoneidad del servicio de transporte exige al proveedor asumir ciertas responsabilidades en los casos es que sus vehículos se encuentren comprometidos con una accidente en el que los pasajeros resulten heridos. Ello, porque las medidas adoptadas por el proveedor en casos de accidentes contribuyen a disminuir el daño causado a los consumidores, quienes al contratar los servicios de transportes no esperan asumir mayores gastos que los del costo del pasaje, ya que confían en que el proveedor de este tipo de servicios cumplirá con adoptar las medidas de seguridad mínimas para evitar la ocurrencia de cualquier accidente.

Así, la Comisión y la Sala han establecido que entre las responsabilidades que debe asumir una empresa que brinda un servicio de transporte público interprovincial de pasajeros, ante la ocurrencia de un accidente, se encuentran las siguientes: trasladar a los heridos a lugares idóneos para su atención médica; conducir a los heridos que se hubieran recuperado a su lugar de origen o de destino, según el caso; y brindar a los familiares de los pasajeros fallecidos toda la información y traslado, así como de recuperación, custodia y entrega de las pertenencias.

Por ejemplo, la Sala aplicó dicho criterio en un caso en el cual, producto del accidente de una de las unidades de transporte de la empresa denunciada, ésta no cumplió con asumir los gastos **de traslado** a la ciudad de Lima del denunciante, ni los gastos médicos que demandó su recuperación. Tampoco, cumplió con asumir los gastos de sepelio de la esposa del mismo, la cual perdió la vida en el accidente¹⁹¹.

c) ¿Es responsable la empresa de transporte terrestre de pasajeros por la pérdida del equipaje de sus pasajeros?

Sí. La Comisión y la Sala ha establecido que un consumidor razonable que celebra un contrato de servicio de transporte tiene la expectativa que su equipaje sea trasladado conjuntamente con él de manera segura a su destino y éste le sea devuelto después de concluido el viaje en las mismas condiciones en que el consumidor lo entregó a la empresa de transportes, esto es, de manera adecuada, diligente y segura. Por esta razón, han determinado que las empresas dedicadas a esa actividad económica deben adoptar las precauciones necesarias para que tanto la carga como el equipaje que trasladan no sufran deterioros ni sean extraviados durante el viaje. Solamente podrán eximirse de responsabilidad si acreditan que dicha pérdida no les era atribuible.

Dicho criterio se ha aplicado por ejemplo en el caso de una consumidora que entregó su equipaje a la empresa de transportes en la que se trasladaba a la ciudad de Huaraz, y que al llegar a su destino, no le fue devuelta una de las maletas entregadas, debido a que la misma se había extraviado durante el trayecto. En dicha oportunidad, la denunciante acreditó haber entregado la maleta extraviada, toda vez que conservaba la contraseña respectiva, esto es, un ticket de equipaje¹⁹².

¹⁹⁰ Ver: Resolución Final N° 168-99-CPC de fecha 19 de abril de 1999 en el Expediente N° 325-1997-CPC seguido de oficio contra Expreso Internacional Ormeño S.A.

¹⁹¹ Ver: Resolución N° 0382-2004/TDC-INDECOPI de fecha 20 de agosto de 2004 en el Expediente N° 449-2003/CPC seguido por Luis Enrique Antunez y Villegas y el señor Luis Enrique Antunez y Olortegui en contra de Expreso Internacional Ormeño S.A. Sanción: 60 Unidades Impositivas Tributarias.

¹⁹² Ver: Resolución Final N° 1112-2004/CPC de fecha 27 de octubre de 2004 en el Expediente N° 539-2004/CPC seguido por Rosa Yuli Morales Trujillo en contra de Empresa de Transportes de Pasajeros y Carga Cavassa S.A.C. Sanción: 0,50 Unidades Impositivas Tributarias.

Asimismo, la Comisión declaró fundada la denuncia presentada por un consumidor, toda vez que los cinco paquetes entregados a la empresa de transportes en la que se trasladaba, se perdieron debido a un incendio ocasionado en la bodega del ómnibus. En dicha oportunidad, la Comisión reiteró el criterio establecido según el cual, el proveedor de servicios puede eximirse de responsabilidad únicamente por caso fortuito o fuerza mayor¹⁹³.

d) ¿El proveedor debe responder por los objetos de valor que se hubieran extraviado en el equipaje?

Depende. De acuerdo al criterio adoptado por la Comisión y la Sala, un consumidor razonable no trasladaría objetos de gran valor en su equipaje, sin previamente haberlos declarado. Ello, a fin que se adopten las medidas de seguridad que pudiesen resultar apropiadas y, a su vez, obtener una prueba cierta acerca del contenido del equipaje. Por lo tanto, no se puede presumir el valor de los objetos contenidos en un equipaje extraviado, si el denunciante no adoptó las medidas adecuadas para prevenir los daños¹⁹⁴.

A manera de ejemplo de la aplicación de este criterio, podemos citar el caso de un consumidor que denunció a una empresa de transporte terrestre por extraviar su equipaje, el cual contenía objetos de valor tales como: una cámara filmadora, una plancha eléctrica, un reloj de pulsera marca "Rolex", entre otros. En su Resolución, la Sala señaló que en aplicación del criterio de sustituibilidad, correspondía aplicar al caso la Ley de Aeronáutica Civil del Perú (toda vez que es la norma de aplicación más cercana a la de transporte terrestre), siendo que en tanto el denunciante no procedió a declarar los objetos de valor que trasladaba y en tanto el peso máximo por equipaje era de 20 kgs., le correspondía recibir como medida correctiva, US\$497.20¹⁹⁵.

e) ¿Es responsable la empresa de transporte por la pérdida de las encomiendas?

Sí. En opinión de la Comisión, un usuario del servicio de transporte terrestre interprovincial tiene la expectativa que su encomienda será trasladada de manera segura hasta su destino, razón por la cual, la empresa transportista adoptará las precauciones pertinentes ante la presencia de cualquier circunstancia que afecte el traslado y la entrega de los objetos transportados. Por ello, la Comisión considera que un servicio de carga como el ofrecido no será idóneo si la empresa no adopta las medidas de seguridad necesarias para que los objetos transportados sean devueltos en las mismas condiciones que fueron entregados, siempre y cuando, de las condiciones y términos acordados, no se desprenda algo distinto¹⁹⁶.

Como ejemplo de ello, podemos citar el caso de una consumidora que denunció a una empresa de transportes por cuanto ésta extravió una encomienda enviada. En ese sentido, la Comisión consideró que el servicio no había sido idóneo, y por tanto, declaró fundada la denuncia¹⁹⁷.

f) ¿Es responsable la empresa de transportes por entregar la encomienda a una persona no autorizada?

¹⁹³ Ver: Resolución Final N° 821-2003/CPC de fecha 27 de agosto de 2003 en el Expediente N° 400-2003-CPC seguido por Gilmer Reategui Sánchez en contra de Empresa de Transportes Sol Peruano S.A.C. Sanción: 0,30 Unidades Impositivas Tributarias.

¹⁹⁴ Ley de Aeronáutica Civil, artículo 18.

¹⁹⁵ Ver: Resolución N° 0212-2004/TDC-INDECOPI de fecha 28 de mayo de 2004 en el Expediente N° 1105-2003/CPC seguido por Miguel Antonio Vásquez Alvarado contra Móvil Tours S.A.

¹⁹⁶ Ver: Resolución Final N° 104-99/CPC de fecha 24 de marzo de 1999 en el Expediente N° 446-98-CPC seguido por Martha Fonseca Gómez contra Empresa de Transportes Guadalupe E.I.R.L. Sanción: 0,25 Unidades Impositivas Tributarias.

¹⁹⁷ Ver: Resolución Final N° 696-2000/CPC de fecha 10 de noviembre de 2000 en el Expediente N° 435-2000-CPC seguido por Violeta Westricher Cruz contra Expreso de Transporte Moderno E.I.R.L. Sanción: Advertencia.

Sí. El criterio que ha venido siendo utilizado cuando se contrata una empresa de transporte terrestre de carga para el transporte de encomiendas, es que un consumidor razonable esperaría que sus bienes, además de ser transportados de manera segura hasta su destino, sean entregados a la persona autorizada para recibirlos.

Este criterio ha sido aplicado, por ejemplo, al caso de una empresa que contrató los servicios de una empresa de transportes a fin que ésta transporte a la ciudad de Sullana dos cajas, las cuales contenían electrodomésticos. La empresa denunciante indicó a qué persona se debían entregar las cajas; sin embargo, los representantes de la empresa denunciada hicieron la entrega de las mismas a un tercero, el cual portaba una carta poder con firmas falsificadas. La Comisión consideró en el presente caso que la empresa denunciada no cumplió con realizar una adecuada revisión de los datos de la persona que se acercó a recoger los paquetes materia de denuncia, en la medida que el número del Documento Nacional de Identidad presentado, pertenecía a una persona distinta¹⁹⁸.

g) ¿Qué medidas de seguridad deben adoptar las empresas de transporte interprovincial de pasajeros en sus terminales, a efectos de garantizar la seguridad de sus usuarios?

La Comisión ha establecido que las empresas de transporte interprovincial de pasajeros deben, en cumplimiento de las normas del servicio de transporte terrestre, adoptar una serie de mecanismos a efectos de garantizar un servicio idóneo en la seguridad de los usuarios de sus servicios.

En efecto, la Comisión considera que las empresas de transporte de pasajeros, en cumplimiento de lo establecido por el Reglamento Nacional de Administración de Transportes, deben cumplir con adoptar las medidas de seguridad necesarias, emplear detectores de metal para la revisión de los pasajeros y su equipaje de mano, revisar manualmente el equipaje del pasajero, filmar a los pasajeros, solicitar la exhibición de su Documento Nacional de Identidad a efectos de corroborar la identidad de los pasajeros.

Así por ejemplo, tenemos el caso de un procedimiento iniciado de oficio por la Comisión a una empresa de transporte interprovincial de pasajeros, toda vez que la misma, en uno de sus terminales, no cumplió con (i) emplear detectores de metal para la revisión del pasajero y su equipaje de mano; (ii) revisar manualmente el equipaje del pasajero; (iii) filmar a los pasajeros y su equipaje de mano; (iv) solicitar la exhibición del Documento Nacional de Identidad (D.N.I) del pasajero u otro documento para corroborar su identidad; (v) reservar asientos preferenciales cercanos y accesibles para personas con discapacidad¹⁹⁹.

h) ¿El transportista puede desalojar a un consumidor del terminal?

No. Conforme a lo establecido por la Sala, un consumidor razonable que contrata el servicio de transporte terrestre espera poder abordar y bajar del ómnibus en el terminal de la empresa, cuyas instalaciones deben reunir las condiciones de comodidad y seguridad para que el pasajero pueda embarcar y desembarcar del ómnibus con su equipaje. Asimismo, espera que el terminal cuente con instalaciones adecuadas para su comodidad e higiene, a efectos de poder aguardar a ser llamado a abordar el ómnibus, o que sus parientes, amigos o la movilidad que contrató para llegar a su destino final acuden a recogerlo, más aún si hubiera arribado en horas de la madrugada.

¹⁹⁸ Ver: Resolución Final N° 318-2005/CPC de fecha 9 de marzo de 2005 en el Expediente N° 1230-2004/CPC seguido por Exportaciones e Importaciones Aba E.I.R.L. contra Empresa de Transportes Flores Hnos. S.R.L. Sanción: 0,50 Unidades Impositivas Tributarias.

¹⁹⁹ Ver: Resolución Final N° 0965-2006/CPC de fecha 30 de mayo de 2006 en el Expediente N° 1840-2005/CPC seguido de oficio por la Comisión de Protección al Consumidor en contra de Móvil Tours S.A. Sanción: 10 Unidades Impositivas Tributarias.

De no ser ese el caso, es decir, si fuera a embarcar o desembarcar en un lugar donde no hubiere terminal o sus instalaciones no reunieran las condiciones mínimas para su seguridad, comodidad e higiene, un consumidor razonable esperaría que la empresa le informe acerca del lugar y de las condiciones del embarque y desembarque a fin de tomar las precauciones que estime convenientes.

Igualmente, un consumidor razonable esperaría que la empresa le informe sobre los horarios de atención de su terminal y sobre el hecho de que tendría que abandonarlo una vez concluido el desembarque de pasajeros, sin posibilidad de permanecer en dichas instalaciones el tiempo prudencial que fuera necesario para movilizarse²⁰⁰.

Dicho criterio ha sido aplicado en el caso de una señora que contrató a una empresa de transporte terrestre de pasajeros interprovincial para transportarla desde la ciudad de Lima hasta la ciudad de Chimbote. La denunciante alegó que dos dependientes de la empresa le informaron que podía esperar dentro de la agencia hasta que sus familiares la recogieran, o en todo caso, dejar depositado su equipaje y recogerlo luego en horas del día. Sin embargo, la denunciante manifestó que al llegar a la ciudad de Chimbote, aproximadamente a las 04 h 00, el chofer del ómnibus y sus colaboradores la obligaron a desembarcar en la calle con sus tres maletines de viaje, y que, en vista de tal hecho, tocó la puerta de la agencia y el encargado le dijo que no podía esperar dentro del local procediendo a cerrar la ventana por donde la había atendido. En vista de dichas circunstancias, fue víctima del hurto de dos de sus maletines. En este caso, la Comisión y la Sala consideraron a la empresa de transportes responsable por la prestación de un servicio no idóneo, sancionándola²⁰¹.

i) ¿Es responsable la empresa de transporte interprovincial de pasajeros por trasladar personas de pie y bultos en los pasadizos de sus unidades?

Sí. La Comisión ha establecido que las empresas de transporte interprovincial de pasajeros, en cumplimiento de la normativa del sector transporte, no deben trasladar un número mayor de pasajeros, en función al número de asientos de su unidad de transporte, ni trasladar bultos en los pasadizos de sus unidades. Ello, en la medida que genera un riesgo innecesario en la prestación del servicio e incomodidad en el resto de pasajeros. Asimismo, ha señalado que el consumidor que adquiere su pasaje, tiene la expectativa de viajar sentado en la ubicación asignada.

Sobre el particular, la Comisión ha iniciado diversos procedimientos de oficio en contra de distintas empresas de transporte de pasajeros, al verificar que las mismas incumplen lo establecido en el Reglamento de Administración de Transportes. Así por ejemplo, la Comisión

²⁰⁰ La base legal de este criterio lo constituye el Artículo 62° del Reglamento de infracciones y sanciones del servicio público de transporte terrestre interprovincial de pasajeros por carretera en ómnibus que dispone la obligatoriedad de la utilización de terminales:

REGLAMENTO DE INFRACCIONES Y SANCIONES DEL SERVICIO PÚBLICO DE TRANSPORTE TERRESTRE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS POR CARRETERA EN ÓMNIBUS

Artículo 6°.- Las infracciones y las sanciones que se apliquen son las siguientes (...)

6. Embarcar pasajeros, encomiendas y equipos fuera de los terminales autorizados(...)

²⁰¹ Ver Resolución N° 0320-2000/TDC- INDECOPI de fecha 2 de agosto de 2000 en el Expediente N° 028-2000-CPC seguido por Tania Lucero Tarazona contra Expreso Continental S.A. Sanción: 1 Unidad Impositiva Tributaria. En dicha oportunidad, Expreso Continental manifestó que tenía un terminal autorizado en la ciudad de Chimbote. No obstante a ello, no ha acreditado cuál fue el procedimiento de desembarque de sus pasajeros en esa ciudad la madrugada del 27 de diciembre de 1999. Al respecto, según la versión de la denunciante el desembarque se efectuó fuera del local y, según la versión de la denunciada, modificada recién en la audiencia del informe oral, el desembarco se desarrolló en el interior de su terminal, aun cuando el mismo fue posteriormente cerrado. Por ello, la Sala tuvo en consideración que la conducta procesal de Expreso Continental contiene indicios suficientes como para concluir que el terminal en cuestión se encontraba cerrado el día de los acontecimientos. Si la empresa hubiera tenido la certeza de la condición de su terminal, en cuanto a encontrarse abierto, así lo hubiera afirmado desde el primer momento y no se hubiera limitado a señalar que no había ofrecido a la denunciante que el terminal se encontraba abierto. Adicionalmente, aun en el caso que el terminal se hubiera encontrado efectivamente abierto, la pretensión de cerrarlo desalojando a los pasajeros en horas de la madrugada, sin previamente haberles advertido de tal circunstancia, determina también una conducta que un consumidor razonable no esperaría en la contratación de este servicio.

sancionó a una empresa de transporte interprovincial al verificar que en tres de sus unidades, se transportó pasajeros de pie y bultos en los pasadizos²⁰².

6.4.2 ¿Es responsable la empresa de transportes terrestre por el retraso en la partida de alguna de sus unidades?

Sí. Conforme lo ha establecido la Comisión y la Sala, las empresas de transporte interprovincial de pasajeros tienen la obligación de prever todos los mecanismos necesarios a fin que resulte posible el cumplimiento de las condiciones de viaje ofrecidas a los consumidores, dentro de las que se encuentra, la partida de sus ómnibus en los horarios establecidos. En ese sentido, son las propias empresas las que deben establecer sistemas de control adecuados que garanticen el cumplimiento de los horarios de partida de sus unidades. De otro lado, las empresas de transporte no pueden atribuir el retraso en la salida de sus ómnibus a conductas desarrolladas por sus usuarios, toda vez que el cumplimiento de los horarios de partida son de exclusiva responsabilidad de las empresas.

Así por ejemplo, la Sala declaró fundado un procedimiento iniciado de oficio en contra de una empresa de transportes, toda vez que en dicho procedimiento quedó acreditado que dos unidades de transporte de la empresa denunciada partieron con quince y dieciocho minutos de retraso, calificando el servicio brindado como no idóneo²⁰³.

6.5 En materia de Transporte Aéreo

6.5.1 Pérdida de Equipaje

a) ¿Son responsables las líneas aéreas por la pérdida de equipaje entregado por los consumidores?

Sí. Conforme ha sido señalado en reiteradas oportunidades por la Comisión y la Sala, un consumidor razonable al contratar un servicio de transporte aéreo tiene la expectativa que su equipaje sea trasladado conjuntamente con él de manera segura a su destino y que éste le sea entregado después de concluido el viaje y en las mismas condiciones en que fue embarcado. Por ello las empresas dedicadas a esta actividad económica deberán adoptar las precauciones necesarias para que tanto la carga como el equipaje que trasladan no sufran deterioros o sean extraviadas durante el viaje.

En tal sentido, la Comisión estima que un servicio como el ofrecido en este caso, no será idóneo si la empresa denunciada no entrega el equipaje al consumidor en su lugar de destino una vez concluido el viaje, salvo que la pérdida del mismo o la demora en su entrega se hubiera producido como consecuencia de un hecho fortuito, hecho determinante de tercero o una causa de fuerza mayor.

Respecto a la pérdida del equipaje, cabe citar el caso de un consumidor que contrató el servicio de transporte aéreo hacia la ciudad del Cusco, siendo el caso que al llegar a su destino se percató de la pérdida de dos de sus maletas. En su descargo, la aerolínea reconoció dicha pérdida.

En tal oportunidad, la Comisión consideró que al haber quedado acreditado que dos de las maletas de equipaje del consumidor se habían extraviado, la línea aérea denunciada no había brindado un servicio idóneo de transporte aéreo²⁰⁴ y por tanto sancionó a dicha empresa.

²⁰² Ver: Resolución Final N° 0064-2006/CPC de fecha 17 de enero de 2006 en el Expediente N° 1059-2005/CPC seguido de oficio por la Comisión de Protección al Consumidor en contra de Línea Interprovincial de Transportistas S.A. Sanción: 7,5 Unidades Impositivas Tributarias.

²⁰³ Ver: Resolución N° 0291-2004/TDC-INDECOPI de fecha 9 de julio de 2004 en el Expediente N° 502-2003/CPC seguido de oficio por la Comisión de Protección al Consumidor en contra de Empresa de Transportes Turismo Libertadores E.I.R.L. Sanción: 1 Unidad Impositiva Tributaria.

²⁰⁴ Ver: Resolución Final N° 1238-2006/CPC del 19 de setiembre de 2006 en el Expediente N° 1238-2006/CPC seguido por Gonzalo Felipe Tueros Mannarelli en contra de Lan Perú S.A.

Respecto al retraso en la entrega del equipaje y a los daños en las maletas del pasajero, cabe citar el caso de una consumidora que contrató el servicio de transporte aéreo a la ciudad de Nueva York, siendo el caso que sus cuatro maletas arribaron luego de siete días y una de ellas había sido violentada.

En dicha oportunidad, la Comisión señaló que un consumidor razonable hubiera esperado que la línea aérea cumpla con entregarle su equipaje al momento de llegar a su destino, el mismo que debería encontrarse en las mismas condiciones en que fue entregado. Por tal motivo, al haberse acreditado la demora en la entrega del equipaje y que una de sus maletas había sido dañada se sancionó a la línea aérea²⁰⁵.

b) ¿Qué medida correctiva debe otorgarse en los casos de pérdida o demora en la entrega del equipaje?

Con relación a este punto, la Comisión y la Sala consideran que es responsabilidad del pasajero efectuar la Declaración Jurada de Equipaje cuando éste contiene objetos cuyo valor justifique tal declaración, tales como una cámara filmadora, salvo que se trate de equipaje de mano, en cuyo caso no es necesario completar dicha declaración, toda vez que es el pasajero quien resulta responsable por su equipaje.

Sin embargo, en el caso que el contenido del equipaje no haya sido declarado, la Comisión y la Sala se remitirán a lo estipulado en el artículo 270 de la Ley de Aeronáutica Civil, de acuerdo a lo cual el transportador deberá abonar una suma equivalente a 17 Derechos Especiales de Giro (DEG) por kilo de peso registrado. El monto correspondiente a un DEG es publicado todos los días por el Banco Central de Reserva.

Dicho criterio fue utilizado por la Comisión en el caso de una consumidora cuyo equipaje había sido extraviado por una línea aérea. En dicha oportunidad la Comisión ordenó a la denunciada como medida correctiva el pago a la denunciante de US\$ 619,52, correspondiente a los 25 Kgs. de equipaje extraviado²⁰⁶.

Del mismo modo, la Comisión ha señalado que, conforme a lo estipulado en la Ley de Aeronáutica Civil, en el caso de retraso en la entrega del equipaje, la línea aérea debe abonar a favor del consumidor la suma de 17 Derechos Especiales de Giro por kilo de equipaje registrado²⁰⁷.

6.5.2 Itinerario y condiciones del viaje

a) ¿Deben informar las líneas aéreas sobre todas las escalas programadas en un viaje?

Sí. Con relación a este punto la Comisión y la Sala consideran que un consumidor razonable al recibir un servicio de transporte aéreo esperaría que el vuelo siga la ruta establecida al momento de la compra del pasaje, así como que el avión se encuentre en perfecto estado, siendo obligación de la línea aérea el verificar el cumplimiento de estas condiciones. Asimismo, en el supuesto que exista algún contratiempo en el transcurso del viaje que sea imputable a la línea aérea, ésta deberá cumplir con ofrecer a los pasajeros las condiciones necesarias para su comodidad.

²⁰⁵ Ver: Resolución Final N° 709-2006/CPC del 25 de abril de 2006 en el Expediente N° 1769-2006/CPC seguido por Elena Margarita Moloche García en contra de Delta Airlines Inc, Sucursal del Perú.

²⁰⁶ Ver: Resolución Final N° 317-2005/CPC de fecha 9 de marzo de 2005 en el Expediente N° 1005-2004/CPC seguido por la señora Iris Victoria Silva Ocampo en contra de Air Madrid Líneas Aéreas S.A.

²⁰⁷ Ver: Resolución Final N° 709-2006/CPC del 25 de abril de 2006 en el Expediente N° 1769-2006/CPC seguido por Elena Margarita Moloche García en contra de Delta Airlines Inc, Sucursal del Perú.

Dicho criterio fue utilizado por la Sala en una denuncia presentada por una consumidora en contra de una línea aérea. En dicho caso la línea aérea indicó que realizó dos escalas no informadas a los pasajeros al momento de la compra del pasaje, la primera en la ciudad de Guayaquil, debido a problemas climáticos y la segunda en la ciudad de Quito debido a averías en el tren de aterrizaje. Sin embargo, la denunciada no presentó medio probatorio alguno que acreditara tal situación.

En tal sentido, la Sala consideró que la línea aérea no cumplió con brindar un servicio idóneo a la denunciante en la medida que realizó una escala que no fue informada y que el avión del vuelo Quito – Lima presentó desperfectos²⁰⁸.

b) ¿La sobreventa de pasajes aéreos constituye una infracción a las normas de protección al consumidor?

Sí. Respecto a la sobreventa de pasajes aéreos, conocido igualmente como régimen de “Denegatoria de Abordaje”, la Comisión ha señalado que un consumidor razonable que contrata un servicio de transporte aéreo con un itinerario de vuelo determinado espera que éste se respete y que el proveedor actúe en la forma programada a fin de no afectar los vuelos previstos.

Sin embargo, mediante la denegatoria de abordaje, la línea aérea antepone su propio interés al de su cliente y aleatoriamente le impide abordar el vuelo en el que tenía una reserva confirmada, destinando su puesto a otro pasajero. Ello, en tanto que la empresa de transporte lleva a cabo una venta de pasajes en un número superior a la capacidad de la aeronave que transportaría a la denunciante.

Cabe señalar que el hecho que la línea aérea reembolse al consumidor la suma que pagó por su pasaje, no es un eximente de responsabilidad administrativa respecto a las normas de protección al consumidor sino que constituye el cumplimiento de una obligación que le imponen las normas de aeronáutica civil para los casos de incumplimiento de la obligación de transporte.

Dicho criterio fue utilizado por la Sala en una denuncia presentada por una consumidora en contra de una línea aérea. La denunciante señaló que la aerolínea no le permitió abordar el vuelo con destino a Santiago de Chile en tanto que el vuelo había sido sobrevendido.

En sus descargos, la línea aérea señaló que los hechos denunciados se produjeron debido a la gran afluencia de pasajeros hacia la ciudad de Santiago, lo cual generaba que, usualmente, la demanda supere la oferta de asientos. Asimismo, indicó que los vuelos eran sobrevendidos, ya que existían pasajeros que no confirmaban sus reservas ni se presentaban en el aeropuerto, lo que habría sucedido con el vuelo de la denunciante.

Al respecto, la Sala declaró fundada la denuncia, en tanto quedó acreditado que la denunciante no pudo viajar debido a que la línea aérea sobrevendió la capacidad del avión²⁰⁹.

c) ¿Cuales son los derechos del consumidor frente al retraso o cancelación de los vuelos?

Sobre el particular, la Sala ha señalado que un consumidor que contrata un servicio de transporte aéreo con un itinerario de vuelo determinado espera que éste se respete y que el proveedor actúe en forma programada a fin de no afectar los vuelos previstos.

En ese sentido, debe tenerse en cuenta que los pasajeros suelen programar sus agendas - vuelos de conexión, viajes, reuniones, visitas turísticas, asistencia a eventos, entre otros-,

²⁰⁸ Ver: Resolución N° 0322-2006/TDC-INDECOPI de fecha 26 de julio de 2004 en el Expediente N° 145-2003/CPC seguido por la señora Patty Ivonne Loo Delgado en contra de Santa Bárbara Airlines S.A.

²⁰⁹ Ver: Resolución N° 0654-2006/TDC-INDECOPI de fecha 17 de mayo de 2006 seguido por la señora Consuelo Enriqueta González Pinedo en contra de Trans American Airlines S.A.

basándose en la información de salida y llegada de los vuelos, por lo que los horarios establecidos por las aerolíneas deben ser veraces y cumplidos por éstas. En consecuencia, por regla general, los incumplimientos de los itinerarios de vuelo establecidos por las aerolíneas, en la medida que no satisfacen las expectativas generadas en los consumidores, configuran un servicio falto de idoneidad que debe ser sancionado.

Sin embargo, existen casos excepcionales en los que la demora en la salida o llegada de un vuelo puede resultar tolerable. Por ejemplo, los retrasos producidos por casos fortuitos o de fuerza mayor, como pueden ser las malas condiciones meteorológicas, o incidentes en el aeropuerto que, producidos por causas ajenas a la aerolínea, alteren la normal llegada y salida de los vuelos –atentados, amenazas terroristas, accidentes-.

Este criterio fue utilizado por la Comisión en el caso de unos consumidores cuyo vuelo partió con un retraso de 9 horas, lo que les generó una serie de inconvenientes, en tanto tuvieron que permanecer todo ese tiempo en el aeropuerto. En dicha oportunidad, la Comisión declaró fundada la denuncia toda vez que la aerolínea no acreditó que el retraso de los vuelos se haya debido a causas que no le eran imputables²¹⁰.

De otro lado, cabe indicar que la Comisión y la Sala aplican lo dispuesto en la Ley de Aeronáutica Civil del Perú, en el sentido que es responsabilidad de la aerolínea en los casos de inejecución total o parcial del servicio a los pasajeros, cubrir con los gastos de alimentación, comunicaciones y desplazamiento que sean necesarios mientras dure la interrupción.

Este criterio fue utilizado por la Comisión en un caso de dos consumidores que denunciaron a una línea aérea señalando que la empresa de transporte no cumplió con reconocerles los gastos efectuados por la cancelación de su vuelo. En dicha oportunidad, se sancionó a la aerolínea toda vez que quedó acreditado que la misma no cumplió con cubrir los gastos que dicha postergación ocasionó, no sólo a los denunciados que contrataron sus servicios, sino a todas las demás personas que tomaron el vuelo²¹¹.

Respecto a la cancelación de vuelos, cabe precisar que las líneas aéreas son responsables de la cancelación de sus vuelos por desperfectos técnicos. En efecto, un consumidor razonable no espera que la aeronave presente problemas que pudieron ser previsibles y evitados si ésta hubiese sido sometida previamente a un mantenimiento adecuado antes de emprender el vuelo hacia el lugar de destino.

Este criterio fue utilizado por la Comisión en el caso de una consumidora cuyo vuelo fue cancelado por la línea aérea cuando la misma se encontraba en la sala de espera del aeropuerto. Al respecto, la denunciada alegó como medio de defensa que decidió cancelar el vuelo programado en virtud de dificultades técnicas originadas en una falla detectada en el sistema de navegación de la aeronave.

En dicha oportunidad la Comisión declaró fundada la denuncia, toda vez que la propia empresa de transporte manifestó que la cancelación del vuelo se debió a dificultades operacionales de la aeronave, que no son eventos imprevisibles, extraordinarios e irresistibles, como lo exige la ley para que se configure el supuesto de caso fortuito o fuerza mayor que eximiría de responsabilidad a la denunciada. Ello, debido a que una aerolínea que se dedica al transporte de pasajeros debe encontrarse preparada para enfrentar este tipo de situaciones, ya que son previsibles para la actividad comercial que desarrolla²¹².

²¹⁰ Ver: Resolución N° 1306-2006/TDC-INDECOPI de fecha 25 de agosto de 2006, en el Expediente N° 1316-2005/CPC seguido por los señores Bárbara Ortiz Vicente y Bart Tilkin.

²¹¹ Ver: Resolución Final N° 227-2003/CPC de fecha 05 de marzo de 2003 en el Expediente N° 989-2002/CPC seguido por los señores Luzmila Sanabria Ishikawa de Melchor y Winston Melchor Aldave.

²¹² Ver: Resolución Final N° 848-2005/CPC de fecha 20 de julio de 2005 en el Expediente N° 617-2005/CPC seguido por Rosa Esperanza Lissón Abanto en contra de Varig S.A.

d) ¿Las líneas aéreas son responsables por la información que se requiera en el counter?

Sobre el particular, en opinión de la Comisión un consumidor que contrata los servicios de una empresa de transporte aéreo esperaría que el personal que se encarga de efectuar la revisión de los documentos antes de abordar el avión, sea lo suficientemente preparado y diligente para conocer qué es lo que debe solicitar a los pasajeros; y, de ser el caso, pedir toda la documentación que considere necesaria conforme a las regulaciones y requerimientos de cada uno de los países a donde brinda el servicio de transporte.

En ese sentido, un consumidor no esperaría que estando a bordo del avión, una vez que pasó por los controles respectivos de la aerolínea y de la oficina de Migraciones, personal de la línea aérea le solicite descender del mismo por no estar seguro si cuenta o no con la visa correspondiente para ingresar a un determinado país; puesto que, ello ya debió ser verificado por su personal antes de subir el avión; por la propia seguridad del pasajero; y, de la línea aérea.

Este criterio fue utilizado por la Comisión en una denuncia de una consumidora en contra de una línea aérea. La denunciante señaló que después de pasar por todos los controles y formalidades solicitadas por la línea aérea denunciada y ya a bordo del avión, personal de la referida empresa le solicitó descender del mismo argumentando que debían revisar su maleta. Sin embargo, luego le indicaron que habría existido una confusión con sus documentos, puesto que estaban en idioma ruso y desconocían el mismo.

En su defensa la línea aérea indicó que desembarcó del avión a la denunciante porque no tenían la seguridad de que contara con la visa correspondiente para ingresar a Rusia.

En dicha oportunidad, la Comisión declaró fundada la denuncia, dado que la denunciada, al momento que la denunciante se encontraba en el counter, no le solicitó toda la documentación necesaria respecto de su visa, lo que originó que una vez que la denunciante abordó el avión, le hayan solicitado que baje del mismo²¹³.

e) ¿A que línea aérea se le imputa responsabilidad en el caso de vuelos bajo la modalidad de transporte sucesivo?

De acuerdo a la Ley de Aeronáutica Civil, la modalidad de transporte sucesivo se configura cuando el transporte se realiza sucesivamente por más de un transportador, y cada uno de los transportadores asume responsabilidad por el tramo a su cargo, salvo que uno de ellos hubiese asumido expresamente la responsabilidad por todo el viaje.

Sobre el particular, la Sala ha señalado que la Ley de Aeronáutica Civil introduce reglas para establecer la responsabilidad civil entre los operadores de transporte aéreo que participan de un servicio sucesivo, la misma que es distinta y no excluyente de la responsabilidad administrativa que establece la Ley de Protección al Consumidor a todo proveedor que queda sujeto a sus alcances en el territorio nacional.

En ese sentido, si una aerolínea vende un boleto o billete en el territorio nacional, en el cual oferta el traslado de un pasajero de un punto en el territorio peruano a cualquier lugar del mundo, dentro o fuera del territorio nacional, esa obligación de transporte idóneo que la aerolínea asume frente a las leyes de protección al consumidor se hace extensiva a todos los tramos del transporte, incluso a aquellos en los que intervinieran otras aerolíneas como consecuencia del transporte sucesivo.

Este criterio fue desarrollado por la Sala en la denuncia de una consumidora en contra de una línea aérea. En dicha oportunidad la denunciante adquirió un pasaje aéreo para ser transportada en la ruta Lima – Caracas – Frankfurt – Moscú. Sin embargo, fue impedida de

²¹³ Ver: Resolución Final N° 325-2004/CPC de fecha 17 de marzo de 2004 en el Expediente N° 1202-2003/CPC seguido por la señora Blanca Luz Alva Huapaya en contra de Trans American Airlines S.A.

abordar el vuelo inicial en la ruta Lima – Caracas debido a que su reserva de asiento había sido inexplicablemente cancelada, lo que ocasionó que la línea transportadora de ese tramo no le permitiera abordar el avión.

En su defensa, la línea aérea de la cual adquirió el pasaje manifestó que, conforme a lo estipulado en la normativa sectorial correspondiente, la responsabilidad por la falta de idoneidad del servicio recaía en la línea transportadora del tramo afectado.

Al respecto, al haberse acreditado que no se cumplió con la prestación contratada por el consumidor por razones de tipo operativo originadas en la capacidad del avión encargado de atender un tramo de dicho servicio, la Sala sancionó a la línea aérea encargada de la venta del pasaje del boleto aéreo²¹⁴.

f) ¿Las líneas aéreas son responsables por la información respecto a las restricciones a las que se encuentra sujeto el pasaje aéreo?

La Comisión ha señalado en diversas oportunidades que las líneas aéreas, en ejercicio de su libertad de empresa, pueden establecer determinadas restricciones a los pasajes aéreos ofrecidos en el mercado, así por ejemplo pueden establecer que éstos no son reembolsables ó no se encuentran sujetos a cambio de fecha. Sin embargo, para que las mismas sean oponibles a los consumidores, la línea aérea tiene la obligación de informar de manera adecuada y oportuna las características de las restricciones establecidas.

En ese sentido, de manera previa a la contratación del servicio de transporte aéreo, la aerolínea debe informar de manera clara y suficiente cuales son las restricciones a las que se encuentra sujeto el pasaje ofrecido. En caso contrario, dichas restricciones no serán oponibles al consumidor.

Cabe señalar que en aquellos casos en que una aerolínea autoriza la emisión de un boleto o billete aéreo por un tercero – ya sea otra aerolínea o un agente de viajes, con o sin certificación IATA – debe estar en condiciones de supervisar la actuación de todos los que intermedian a su favor o en su beneficio, pues es ella la que finalmente obtiene el ingreso correspondiente al precio del boleto o billete.

Este criterio fue aplicado por la Comisión en el caso de un consumidor cuyo vuelo fue postergado por la línea aérea con la que había contratado. Ante tal situación, el pasajero optó por adquirir un nuevo pasaje en otra línea aérea y solicitar el reembolso del dinero cancelado por el pasaje original, siendo el caso que la línea aérea le informó que el pasaje no era reembolsable y no estaba sujeto a cambio de fecha.

En dicha oportunidad, la línea aérea no presentó medios probatorios que acrediten que informó al pasajero cuales eran las restricciones a las que se encontraba sujeto el servicio de transporte. Por tal motivo, se declaró fundada la denuncia en contra de la aerolínea y se sancionó a la misma²¹⁵.

6.6 En materia de agencia de viajes

6.6.1 ¿Cómo se distribuye la responsabilidad entre las Agencias de Viaje Mayoristas y las Agencias de Viaje Minoristas?

Conforme lo estipulado en el artículo 3° del Decreto Supremo N° 026-2004 -MINCETUR, tanto la Sala como la Comisión han precisado el rol que cumplen las agencias de viaje mayorista y las agencias de viaje minoristas en la prestación de servicios turísticos.

²¹⁴ Ver: Resolución N° 1261-2005/TDC-INDECOPÍ de fecha 25 de noviembre de 2005, en el Expediente N° 660-2003/CPC seguido por la señora Olga Shvedova en contra de Lufthansa Líneas Aéreas Alemanas.

²¹⁵ Ver: Resolución Final 1494-2006/CPC de fecha 16 de agosto de 2006 en el Expediente N° 1107-2006/CPC seguido por Humberto Valdivia Román en contra de Las Américas World Travel S.A.C. y Wayra Perú S.A.C.

En tal sentido, las agencias de viaje mayoristas proyectan, elaboran y organizan todo tipo de servicios turísticos y viajes para ser ofrecidos a otras Agencias de Viajes y Turismo, no pudiendo ofrecer ni vender sus productos directamente al turista.

De otro lado, las agencias de viajes minoristas; venden directamente al turista pasajes y/o servicios no organizados, comercializa el producto de los Operadores de Turismo y de las Agencias de Viaje y Turismo mayoristas.

Como puede apreciarse, a pesar que dichas empresas se encuentran en niveles diversos de la cadena productiva, el servicio brindado por éstas se encuentra fuertemente relacionado, toda vez que los paquetes turísticos elaborados por las agencias mayoristas son comercializados a través de agencias minoristas. Por lo expuesto, es claro que tanto la agencia mayorista, que elabora el producto; como la agencia minorista, que lo distribuye, resultan responsables por las condiciones del servicio brindado al consumidor.

Dicho criterio fue utilizado en el caso planteado por tres consumidores en contra de una agencia de viajes mayorista y una agencia de viajes minorista. Los denunciante señalaron que adquirieron 6 paquetes turísticos para la ciudad de Cancún que incluía hospedaje en un hotel 5 estrellas denominado "Gran Caribe Real Resort & Spa". Indicaron que en dicha oportunidad se les entregó un folleto donde podía apreciarse cada una de las instalaciones del alojamiento, entre las que se encontraban un gimnasio, spa, canchas de tenis y un teatro.

Asimismo, los consumidores manifestaron que, una vez en Cancún, fueron trasladados a un hotel que, si bien tenía el mismo nombre del ofertado, era distinto de éste ya que se encontraba ubicado en otra dirección y no cubría las expectativas generadas por la empresa denunciada, debido a que no contaba con ninguno de los servicios ofrecidos e incluso no tenía las habitaciones con vista al mar que fueron solicitadas. A raíz de los reclamos efectuados ante la agencia minorista, al día siguiente de su arribo a Cancún los denunciante fueron trasladados a otro hotel; sin embargo, éste tampoco era de la misma calidad del alojamiento ofrecido en Lima.

En dicha oportunidad la Comisión declaró fundada la denuncia tanto en contra de la agencia mayorista como en contra de la minorista, toda vez que la minorista debía responder por el hecho de haber elegido a la agencia mayorista que iba a prestar efectivamente los servicios contratados por los consumidores, máxime si fue la agencia minorista la que entabló directamente la relación contractual con el consumidor. Asimismo, se sancionó a la agencia mayorista debido a que quedó acreditado que ella elaboró y organizó el servicio ofrecido a los denunciante por la agencia minorista e, incluso se responsabilizó por la prestación de dicho servicio²¹⁶.

6.6.2 ¿Cuáles son las obligaciones de la línea aérea en relación con la venta de pasajes aéreos?

Respecto a la venta de pasajes aéreos, las agencias de viaje realizan labor de intermediación a favor de las líneas aéreas. En tal sentido, se encuentran obligadas a lo siguiente: (i) brindar toda la información relevante respecto a las condiciones de los pasajes aéreos ofrecidos; (ii) brindar toda la información relevante respecto a los documentos y requisitos necesarios para acceder al lugar de destino, y; iii) realizar la reserva y confirmación de los pasajes aéreos.

Conforme a ello, la agencia de viajes se encuentra en la obligación de informar a los consumidores las restricciones a las que se encuentran sujetos los pasajes aéreos ofrecidos. Por lo tanto, a fin de salvar su responsabilidad administrativa, la agencia de viajes tiene la obligación de presentar medios probatorios que acrediten que entregó dicha información al consumidor.

²¹⁶ Ver: Resolución Final N° 1577-2005/CPC de fecha 29 de noviembre de 2005 en el Expediente N° 1093-2004/CPC seguido por los señores Enrique Labrousse Rodo, Eleazar Albala Da Silva y Graciela Crousillat Vda. De Rodo.

Este criterio fue utilizado por la Comisión en la denuncia presentada por una consumidora a la que se le solicitó el pago de una penalidad para realizar el cambio de su fecha de vuelo a pesar que la agencia de viajes nunca le informó dicha restricción. En dicha oportunidad, se sancionó a la agencia de viajes toda vez que la misma no presentó medio probatorio alguno que acredite haber informado adecuadamente a la consumidora²¹⁷.

6.6.3 ¿Cuáles son las obligaciones de la línea aérea en relación con la venta de paquetes turísticos?

En cuanto a este tema, la Sala ha señalado que en el mercado de tours en el que se “empaquetan” servicios, resulta fundamental que se informe adecuadamente a los consumidores sobre todas aquellas condiciones necesarias para el conocimiento adecuado del producto o servicio, entre ellas, si resultan reembolsables o no los montos por concepto de adelanto de pago que se hubieran efectuado y en qué condiciones.

Así, la Sala ha establecido que, un consumidor razonable esperaría que al momento de adquirir un paquete turístico se le informe si los prepagos que deberá realizar resultan reembolsables o no y en qué condiciones. Dicha información debe ser proporcionada al consumidor en el momento de la adquisición del paquete turístico, debiendo igualmente informarle de cualquier modificación o variación de tal condición.

Dicho criterio fue aplicado, en el caso de una consumidora contra una agencia de viajes. En este caso, la denunciante había pagado por un paquete turístico, sin embargo no pudo realizar el viaje porque no obtuvo la visa necesaria. En ese sentido, al solicitar la devolución de su dinero le informaron recién el carácter no reembolsable del mismo. Sobre el particular, la Sala confirmó el pronunciamiento de la Comisión considerando que no se le había brindado información adecuada a la denunciante. En tal sentido declaró fundada la denuncia²¹⁸.

6.6.4 ¿Cuales son los efectos del incumplimiento de las condiciones ofrecidas al consumidor mediante publicidad?

En opinión de la Comisión, un consumidor razonable que conoce de una oferta mediante un anuncio publicitario no esperaría que al momento de adquirir el producto ofertado, sus características sean diferentes a las ofrecidas en el anuncio. Evaluar el tema del análisis de la integración de los ofrecimientos, no sólo a través de publicidad, al contrato.

Dicho criterio fue aplicado, en el caso de un consumidor que mediante un diario local se enteró que una agencia de viajes ofrecía un paquete turístico a Aruba por el precio de US\$ 495,00. No obstante, cuando se acercó a la agencia de viajes a adquirir el paquete, le informaron que el precio del mismo era mayor.

De la revisión del texto del anuncio visto por el señor en un diario de circulación nacional, quedó acreditado que el precio ofertado por el paquete turístico era de US\$ 495 sin señalar restricción alguna respecto al referido precio. Por tal motivo, la Comisión declaró fundada en dicho extremo la denuncia²¹⁹.

6.7 En materia de Hospedaje

6.7.1 ¿Cómo debe ser el servicio brindado en materia de hospedaje?

²¹⁷ Ver: Resolución Final N° 1909-2006/CPC de fecha 10 de octubre de 2006 en el Expediente N° 1155-2006/CPC seguido por la señora Nora Zúñiga Talavera en contra de American Airlines Inc. y JDR Viajes y Turismo S.A.C.

²¹⁸ Ver: Resolución N° 079-2001/TDC-INDECOPI de fecha 23 de febrero de 2000 en el Expediente N° 377-98-CPC seguido por Isabel Cuellar Ponce de León contra Globo Tours S.A.

²¹⁹ Ver: Resolución Final N° 461-2002/CPC de fecha 5 de julio de 2002 en el Expediente N° 935-2001/CPC seguido por Sam Ghai Fong en contra de Tay's World Travel S.A.

Sobre el particular, la Comisión considera que un consumidor razonable que se aloja en un establecimiento dedicado a brindar hospedaje, espera que el servicio del mismo sea brindado conforme a lo ofrecido de manera directa y/o mediante publicidad²²⁰.

Asimismo, un consumidor razonable que acude a un hospedaje promocionado con una determinada categorización esperaría que el mismo cuente con la acreditación de la autoridad competente y con las condiciones y servicios acorde con su categoría.

Dicho criterio fue aplicado por la Comisión en el caso de un hospedaje que promocionaba tener una categoría de dos estrellas y que, sin embargo, no contaba con la acreditación correspondiente²²¹.

6.7.2 ¿El hurto de las pertenencias de un huésped dentro de las instalaciones de un hotel, constituye una infracción a la Ley de Protección al Consumidor?

Al respecto, la Sala consideró que el hurto de las pertenencias de un huésped dentro de las instalaciones de un hotel constituye una infracción al deber de idoneidad, toda vez que uno de los principales aspectos considerados por los usuarios para determinar la calidad de los servicios de hospedaje brindados por los distintos proveedores en el mercado, y en consecuencia su decisión de consumo, son las condiciones de seguridad que éstos ofrecen. Por tanto, no sería válido que el proveedor desconozca su responsabilidad por la falta de idoneidad en el servicio reflejada en la ineficacia de las medidas de seguridad adoptadas.

Como aplicación de dicho criterio podemos mencionar el utilizado por la Sala para resolver la denuncia presentada por un consumidor en contra de un hotel, debido a que sustrajeron de su habitación objetos cuyo valor ascendía a US\$ 3 680,79. En dicha oportunidad, la Sala señaló que el hotel debió garantizar las condiciones mínimas de seguridad dentro de sus instalaciones, lo que constituye una obligación consustancial al servicio que éste brinda.

Asimismo, con relación a la medida correctiva, es importante mencionar que la posibilidad que los consumidores puedan acreditar de manera fehaciente qué objetos fueron hurtados, es casi nula, ya que aún en el supuesto que un consumidor hubiera declarado los bienes que se ingresaban al establecimiento al momento de contratar el servicio, el denunciado siempre podría alegar que no existe seguridad de que éstos hubieran sido retirados durante la permanencia del huésped, resultando absolutamente ineficiente un sistema en el que se requiera que cada vez que un huésped entra o sale del hotel se realice una inspección minuciosa a efectos de determinar si el contenido de la declaración coincide con la realidad.

Por tanto, aplicar un criterio tan riguroso como solicitar que se repongan únicamente los bienes declarados por el usuario, no sólo haría que en la práctica sea imposible dictar medidas correctivas, en casos como el materia de análisis –trasladando los costos de la falta de diligencia observada por el denunciado al consumidor-, sino que también desincentivaría y encarecería la utilización de servicios como los ofrecidos por el denunciado.

Por tal motivo, ante la imposibilidad de generar certeza absoluta respecto a qué bienes fueron objeto de hurto, la Sala consideró que a efectos de lograr la reposición de los mismos, será suficiente que el afectado presente elementos probatorios que generen convicción respecto de su preexistencia –como por ejemplo, facturas-, los cuales deberán ser analizados aplicando un criterio de racionalidad, es decir, lo que habitualmente se espera que un turista utilice en tales circunstancias –cámaras fotográficas, cámaras de video-²²².

²²⁰ Ver: Resolución Final N° 667-2002/CPC de fecha 13 de setiembre de 2002 en el Expediente N° 029-2002/CPC seguido por David Oran Pretell contra Smilzinia Palomino Brocca.

²²¹ Ver: Resolución Final N° 708-2006/CPC de fecha 25 de abril de 2006 en el Expediente N° 1799-2005/CPC seguido de oficio por la Comisión en contra de Residencial Roma S.A.

²²² Ver: Resolución N° 400-2006/TDC-INDECOPi de fecha 29 de marzo de 2006 en el Expediente N° 033-2004/CPC SUR/CUS

6.8. En materia de alimentos y bebidas

6.8.1. ¿Es idóneo un producto destinado al consumo humano que presenta un cuerpo extraño incorporado a él?

No. Toda vez que no resulta idóneo para los fines que fue adquirido, ya que deja de ser apto para el consumo humano.

Se debe considerar que la definición de proveedor no sólo se circunscribe a quien finalmente vendió el bien o servicio, sino a cada uno de los intervinientes en la cadena producción - consumo, entendiéndose por ésta al conjunto de personas jurídicas o naturales, de derecho público o privado, que facilitan el traslado de un producto o servicio desde el fabricante hasta el consumidor final, en el territorio nacional. Si bien los integrantes de la cadena producción – consumo cumplen roles distintos, la responsabilidad por infracción a la Ley dependerá del fabricante, del importador, del distribuidor, del prestador y de todos aquellos intervinientes en dicha cadena, según sea el caso.

Como ejemplo, tenemos el caso de una persona que presentó una denuncia porque una galleta presentaba restos de una mosca adheridos al baño de chocolate de ésta, no resultando un producto idóneo. En efecto, así lo consideró la Sala en el caso de un consumidor que denunció a un fabricante de productos alimenticios por haber encontrado una mosca en uno de los tipos de galleta que éste comercializaba, por lo que confirmó el pronunciamiento de la Comisión declarando fundada la denuncia²²³.

Asimismo, podemos citar una denuncia de una consumidora contra un supermercado y una fábrica de gaseosas, donde se declaró fundada la denuncia, en tanto que se verificó la presencia de un cuerpo extraño dentro de una botella de gaseosa²²⁴.

6.8.2. ¿Es posible acreditar la presencia de un cuerpo extraño en un producto cuando éste se presenta después de abierto?

No. Como se señaló en el punto anterior, un producto alimenticio que presenta un cuerpo extraño, no es idóneo para los fines para los que normalmente se adquiere en el mercado, según lo que esperaría un consumidor razonable.

No obstante ello, según el precedente de observancia obligatoria contenido en la Resolución N° 0277-99/TDC-INDECOP, corresponde al consumidor la carga de la prueba de acreditar la existencia de un defecto, es decir, en este caso correspondería acreditar al consumidor que el producto adquirido presentaba un defecto. Sin embargo, si el producto al que se le atribuye la presencia de un cuerpo extraño es presentado una vez abierto, no acredita el defecto, toda vez que dicha condición dejaría abierta la posibilidad que el cuerpo extraño no haya estado en el producto antes de ser abierto.

Es el caso de un consumidor que señaló que en el interior de la gaseosa que adquirió en una tienda se encontraba un cuerpo extraño; siendo que en dicha oportunidad, la Secretaría Técnica de la Comisión envió el producto presentado por el denunciante a la Dirección Criminalística Forense de la Policía Nacional del Perú con la finalidad de determinar si la tapa presenta algún tipo de deformación y/o melladura que pudiera evidenciar que había sido abierta y nuevamente tapada o que había sido manipulada y/o adulterada. Es así, que se determinó que el envase no presentaba cierre hermético de fábrica y que la tapa presenta

²²³ Ver: Resolución N° 176-2000/TDC de fecha 5 de mayo de 2000 en el Expediente N° 380-1999-CPC seguido por Carlos Enrique Yañez Gonzales contra Alicorp S.A.. Sanción: 1 Unidad Impositiva Tributaria.

²²⁴ Ver: Resolución Final N° 921-2006-CPC de fecha 23 de mayo de 2006 en los seguidos en el Expediente N° 128-2006/CPC. Procedimiento seguido por la señora Carmen Liliana Sandoval Heredia en contra de Compañía Cervecería Ambev Perú S.A.C. y de Hipermercados Metro S.A. Sanción: 2 Unidades Impositivas Tributarias a la comercializadora y 10 Unidades Impositivas Tributarias a la fabricante.

evidencias de haber sido abierta, siendo que el volumen de CO2 estaba por debajo del rango normal. En ese sentido, la Comisión declaró infundada la denuncia²²⁵.

6.8.3. En el caso de acreditarse el defecto, ¿cuál es la responsabilidad del fabricante?

El fabricante es responsable por la idoneidad del producto que ofrece frente a las personas que puedan verse afectadas al consumirlo; y por tanto, debe responder administrativamente por haber puesto en el mercado un producto defectuoso que pone en riesgo la salud de los consumidores, y afecta la calidad que un consumidor razonable podría esperar de dichos productos.

Por ejemplo, tenemos el caso en el que se acreditó que una gaseosa contenía un cuerpo extraño, determinando la Comisión que tanto el fabricante como la comercializadora eran responsables por la calidad del producto que ofrecían frente a las personas que pudieran verse afectadas; y por tanto, debían responder administrativamente por haber puesto en el mercado un producto defectuoso²²⁶.

6.8.4. ¿Cuál es la responsabilidad del proveedor que vendió el producto al consumidor?

Si bien es cierto que el vendedor no fabricó ni empaquetó o embotelló el producto defectuoso, no es menos cierto que éste debe seguir un comportamiento determinado debido a su propia condición de proveedor y distribuidor habitual del producto. En tal sentido, en los casos en que una persona adquiere un producto destinado al consumo humano que tiene un defecto que lo vuelve riesgoso para la salud, un consumidor razonable esperaría que el encargado o el dueño de la tienda en la que adquirió dicho producto, se lo cambie por uno que no presente defectos o, de no ser ello posible, le devuelva el dinero pagado por aquél.

Asimismo, es preciso destacar que en los casos de los proveedores que preparan alimentos, deberán tomar mayores previsiones para reducir los riesgos que pudieran presentarse en la afectación de la salud a los consumidores.

Esta conducta responde al deber de diligencia que debe exigírsele a un proveedor en las circunstancias descritas, de acuerdo con lo establecido en la Ley²²⁷.

Es pertinente comentar el caso de una persona que denunció a un restaurante por haber tenido que ser internado en una Clínica como consecuencia de la ingesta de mariscos en mal estado. En dicho procedimiento, la Comisión declaró infundada la denuncia en tanto no había quedado acreditado que la intoxicación sufrida por el denunciante haya sido producto de la ingesta de alimentos no aptos para el consumo humano en el establecimiento denunciado²²⁸.

²²⁵ Ver: Resolución Final N° 1248-2006/CPC de fecha 12 de julio de 2006 en los seguidos en el Expediente N° 305-2006/CPC. Procedimiento seguido por el señor Jorge Romero Velezmoro en contra de Corporación José R. Lindley S.A.

²²⁶ Ver: Resolución Final N° 921-2006/CPC de fecha 23 de mayo de 2006 en los seguidos en el Expediente N° 128-2006/CPC. Procedimiento seguido por la señora Carmen Liliana Sandoval Heredia en contra de Compañía Cervecería Ambev Perú S.A.C. y de Hipermercados Metro S.A. Sanción: 2 Unidades Impositivas Tributarias a la comercializadora y 10 Unidades Impositivas Tributarias a la fabricante.

227 LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Artículo 8°.- Los proveedores son responsables por la calidad de los productos y servicios; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben los productos; por la veracidad de la propaganda comercial de los productos; y por el contenido y la vida útil del producto indicados en el envase en lo que corresponde.

Artículo 31°.- Los consumidores tendrán derecho a la reparación gratuita del producto; y, cuando ello no sea posible a su reposición; o, de no ser ello posible, a la devolución de la cantidad pagada en los casos siguientes: (...)

v) Cuando cualquier producto, por sus deficiencias de fabricación, elaboración, estructura, calidad o condiciones sanitarias, en su caso, no sea apto para el uso al cual está destinado; (...)

²²⁸ Ver: Resolución Final N° 900-2005/CPC de fecha 3 de agosto de 2005 correspondiente al Expediente N° 767-2005/CPC seguido por el señor GONZALO JOSE SALAS LOZADA contra el Restaurante Huaca Pucllana S.A.C.

Por su parte, la Sala revocó la mencionada resolución señalando que había quedado demostrado que poco después de consumir alimentos y bebidas en el Restaurante Huaca Pucllana S.A.C. el denunciante tuvo que acudir a un centro de salud para ser atendido por malestar estomacal y vómitos, ambos síntomas de intoxicación alimentaria. Estos indicios, sumados al riesgo para la salud que supone la elaboración y comercialización de alimentos al público, resultan suficientes para crear convicción respecto a la prestación de un servicio falto de idoneidad por el denunciado²²⁹.

6.9. En materia de Restaurantes

6.9.1. ¿Qué pasa cuando un restaurante te brinda el servicio de Valet Parking?

Los proveedores que brindan servicios de estacionamiento, pueden ser de dos tipos: (i) los que se prestan de manera exclusiva; y, (ii) los que se brindan como un servicio adicional. En el caso de los restaurantes, el servicio de estacionamiento ofrecido, es accesorio al servicio principal de expendio de comida. No obstante ello, se debe precisar que dentro de la relación de consumo existen servicios adicionales, cuya idoneidad es también responsabilidad del proveedor. Por ejemplo, es común que los supermercados y discotecas destinen un espacio para el cuidado de los objetos personales de sus clientes. Este servicio no es el principal; sin embargo ya que forma parte del servicio integral que ofrece a los consumidores, es obligación del proveedor garantizar que dicho servicio se realice de manera satisfactoria, según lo que esperarían un consumidor razonable.

En el caso específico del servicio adicional de valet parking; no siempre resulta obligación del proveedor garantizar la vigilancia del vehículo, ya que ello dependerá de la información brindada al consumidor; o en su defecto, de lo que él esperarían de acuerdo a las circunstancias que rodeen la prestación del servicio. Entonces, de ser el caso, el deber del cuidado del bien se trasladaría al proveedor quien resultaría responsable por la pérdida del vehículo o de los bienes que se encuentren en él, salvo pacto en contrario.

Así, un consumidor razonable que acude a almorzar a un restaurante y que entrega las llaves de su vehículo a un empleado del local, esperarían que además de estacionamiento vehicular, se brinde servicio de vigilancia. En ese sentido, dicho el proveedor resultaría responsable por la pérdida de los vehículos y sus accesorios que se encuentren bajo su esfera de custodia en el servicio de valet parking. De acuerdo a lo anteriormente expuesto la Comisión declaró fundada una denuncia contra un restaurante por la pérdida del automóvil del denunciante en el servicio de valet parking²³⁰.

6.9.2. ¿El consumidor se encuentra protegido si se encuentra dentro de un restaurante y aún no ha realizado una transacción comercial?

Sí, tal como se ha señalado en la parte general, existen circunstancias que – sin estar vinculadas necesariamente a una transacción comercial – también generan derechos, obligaciones y responsabilidades para las partes; ello, en tanto que el proceso de consumo involucra diversas etapas como la búsqueda de información, comparación de alternativas, elección y servicio post-venta. Este proceso, engloba diversas secuencias en las que tanto el consumidor como el proveedor tienen una actuación distinta dependiendo de la etapa en que se encuentra dentro de dicho proceso.

Así, no obstante que en los supuestos en los que no existiendo una transacción comercial, la seguridad del establecimiento concurre como una circunstancia que se involucra dentro del proceso de compra del producto y, por lo tanto, existe una expectativa de retribución

²²⁹ Ver: Resolución N° 339-2006/TDC-INDECOPI de fecha 15 de marzo de 2006.

²³⁰ Ver: Resolución N° 0743-2004/TDC-INDECOPI de fecha 5 de noviembre de 2004 en los seguidos en el expediente N° 239-2004/CPC. Procedimiento seguido por el señor Oscar Benites Vásquez en contra de Lo Mejor del Mar S.A.C. Sanción: 1 Unidad Impositiva Tributaria.

económica por parte de un consumidor, la Comisión considera que en los casos de presunta afectación, encuadraría dentro del ámbito de aplicación objetiva de la Ley.

Como ejemplo, podemos mencionar el caso de un consumidor que se encontraba haciendo cola para adquirir alimentos en un restaurante de comida rápida, siendo que luego de sentir ligeros empujones se percató que no tenía su billetera, asumiendo que ésta le había sido hurtada dentro de dicho establecimiento. Al respecto, la Comisión, consideró que correspondía analizar el caso²³¹,

6.9.3. ¿Es responsable un restaurante por la pérdida o robo de pertenencias de los consumidores?

No, los servicios complementarios de seguridad brindados por un establecimiento abierto al público constituyen mecanismos empleados por los proveedores con el objeto de reducir el riesgo que las pertenencias de los consumidores sean sustraídas o de cautelar la vigilancia de los propios bienes de la empresa y, a partir de ello, establecer un sistema de control sobre los mismos. El empleo de dicho mecanismo no obliga a los proveedores a responder por cualquier hecho que acontezca dentro de su establecimiento, sino únicamente de aquellos eventos en los que se pueda generar una responsabilidad por la posibilidad objetiva de control que recaiga en el proveedor sobre determinados bienes objeto de custodia.

Este último es el caso de algunos supermercados y discotecas que cuentan con un espacio destinado a guardar las pertenencias de sus clientes a quienes se les entrega a cambio una ficha con la que posteriormente proceden a reclamar sus objetos personales. Sin embargo, en los casos en que el consumidor pierda o sea víctima de robo en un restaurante de sus pertenencias, dichos bienes se encuentran bajo la custodia de los propios consumidores, no pudiendo trasladar la responsabilidad por la pérdida o robo del mismo.

Por ejemplo, es el caso expuesto de una señora que asistió a almorzar a un restaurante, donde fue víctima del hurto de su cartera. Sobre el particular, la Comisión declaró infundada la denuncia toda vez que la actuación del proveedor no podría extenderse al cuidado de los objetos personales de sus clientes, siendo que éstos se encuentran en la esfera de dominio de sus propietarios²³².

6.9.4. ¿Se ha presentado algún caso en el que el consumo de alimentos en un restaurante no fue idóneo?

Sí. La Sala consideró en un caso que había quedado demostrado que poco después de consumir alimentos y bebidas en el restaurante, el consumidor tuvo que acudir a un centro de salud para ser atendido por malestar estomacal y vómitos, ambos síntomas de intoxicación alimentaria.

Estos indicios, entre los que se tomó en consideración el tiempo transcurrido entre el consumo de los alimentos y la presencia de los primeros síntomas de malestar, sumados al riesgo para la salud que supone la elaboración y comercialización de alimentos al público, resultan suficientes para crear convicción respecto a la prestación de un servicio falto de idoneidad por el denunciado

Dicho criterio fue aplicado en el caso de un consumidor que denunció a un restaurante, toda vez que consumió alimentos que le produjeron intoxicación. ²³³.

²³¹Ver: Resolución Final N° 492-2003/CPC de fecha 14 de mayo de 2003 en los seguidos en el Expediente N° 1110-2002/CPC. Procedimiento seguido por el señor Gonzalo Raúl Ames Ramello en contra de Sigdelo S.A.

²³² Ver: Resolución Final N° 552-2005/CPC de fecha 4 de mayo de 2005 del Expediente N° 226-2005/CPC seguido por la señora Roxana Patricia Zárate Guerra en contra de Inversiones Tradición S.A.C.

²³³ Ver Resolución N° 339-2006/TDC-INDECOPI de fecha 15 de marzo de 2006 en los seguidos en el Expediente N° 767-2005/CPC. Procedimiento seguido por el señor el señor Gonzalo José Salas Lozada contra Restaurante Huaca Pucllana S.A.C. Sanción: amonestación.

6.9.5. ¿Es obligación de los restaurantes tener lista de precios?

Sí. El artículo 17 de Protección al Consumidor establece la obligación de los establecimientos comerciales de contar con una lista de precios en la que consten los productos y servicios ofertados²³⁴. Asimismo, el artículo 18 de la citada Ley señala que aquellos establecimientos que expenden alimentos y bebidas deben colocar sus listas de precios en el exterior de los mismos²³⁵, a fin que el consumidor pueda comparar e ingresar al restaurante con conocimiento de los precios.

Así, de lo anteriormente expuesto, los establecimientos comerciales deben contar con una lista de precios, siendo que en el caso de las empresas dedicadas a la venta de bebidas y alimentos, tienen la obligación de exhibir los precios de los productos y servicios que ofrecen mediante listas colocadas en el exterior del local, en lugares que permitan una clara visualización por parte de los consumidores, con anterioridad a la utilización o contratación del servicio.

Sin perjuicio de la información que se pueda brindar al interior del local comercial a través de listas de precios individuales que pueden ser entregadas a cada cliente (menú, carta). Asimismo, cabe precisar que la lista deberá consignar el precio total, es decir, debe incluir el impuesto general a las ventas y cualquier recargo adicional.

Como ejemplo, podemos mencionar el caso de una denuncia interpuesta por una asociación de consumidores contra un restaurante, el cual no cumplía con colocar su lista de precios en el exterior de su establecimiento comercial. Dicha infracción quedó acreditada, procediendo la Comisión a declarar fundado el procedimiento y sanción a dicha empresa.²³⁶

6.9.6. ¿Existen situaciones en las que, por la naturaleza de los restaurantes, no estén obligados a tener una lista de precios en el exterior del local?

Sí, en los restaurantes que expenden "comida rápida". La Sala ha señalado que la finalidad del artículo 18° de la Ley de Protección al Consumidor no es otra que proporcionar a los consumidores la información sobre los precios de alimentos y bebidas que se expenden en los establecimientos, sin verse conminados o presionados de alguna manera en mérito a ello, a consumir tales productos. Es decir, desarrollando los derechos a la información y a la protección contra los métodos comerciales coercitivos, esta norma persigue que el consumidor tenga acceso a la información de precios sin necesidad de consultarlos con el personal del establecimiento, ya que esto último podría convertirse en un mecanismo de coerción sobre los consumidores para efectos de la adquisición de los productos ofertados.

La finalidad expuesta se cumple plenamente con el modelo de negocios de aquellos establecimientos que consignan sus precios en paneles y pizarras a vista del público, bastando el ingreso al local, sin que sea necesario solicitar la asistencia del personal del establecimiento.

Adicionalmente a ello, cabe recordar que la Ley de Protección al Consumidor entró en vigencia en el año 1991, dentro de un contexto de negocios que ha evolucionado en el tiempo, variando y enriqueciéndose como resultado de la apertura económica del país, que generó el ingreso de

²³⁴ **LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

ARTÍCULO 17°.- Los establecimientos comerciales deberán exhibir en sus vitrinas, de manera fácilmente perceptible para el consumidor, los precios de los productos exhibidos en ellas. Asimismo, los establecimientos en los que ofrezcan productos o servicios a los consumidores, deberán contar con una lista de precios, en la que consten los de todos los productos y servicios ofertados, la misma que deberá proporcionarse a todo consumidor que lo solicite.

²³⁵ **LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

ARTÍCULO 18°.- Los establecimientos que expenden comidas y bebidas, están obligados a colocar sus listas de precios en el exterior de los mismos.

²³⁶ Ver Resolución Final N° 629-2005/CPC de fecha 25 de mayo de 2005 en los seguidos en el Expediente N° 330-2005/CPC. Procedimiento seguido por la Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios contra Inversiones Gomidi S.R.L.

establecimiento de franquicias internacionales con modelos de negocios y procesos de atención al consumidor distintos a los tradicionales. Uno de los modelos corresponde a aquel denominado de “comidas rápidas” el cual, observando el derecho a la información de los consumidores, incluye la publicación de paneles de precios en sus establecimientos, facilitando a los consumidores verificar los mismos antes de recibir prestación alguna por parte de los proveedores, neutralizando la posibilidad de la existencia de algún mecanismo de coerción sobre los consumidores para la adquisición de los productos ofertados.

6.9.7. ¿Qué debemos esperar en el peso de los productos alimenticios?

Que el producto contenga toda la información necesaria respecto del peso. En efecto, si bien uno de los factores que determina la decisión de compra del consumidor es el precio del producto, dicha variable opera en función al contenido del mismo.

Así, el problema para el consumidor surge cuando el precio pagado no justifica el contenido del producto recibido, pues en dicho caso apreciará que el rendimiento del mismo es menor al esperado. Este hecho resulta de suma importancia para el consumidor y determina la calidad del producto en función a la marca que la identifica. En este supuesto, el consumidor optará por la marca del producto que le genere un mayor rendimiento.

Es el caso de un procedimiento de oficio contra tres proveedores de conservas de atún, la Comisión determinó que los mismos no cumplieron con brindar información veraz a los consumidores respecto del peso escurrido de las conservas de atún.

La Comisión consideró que si bien las normas sobre rotulado no obligan a los proveedores a consignar el contenido escurrido de los productos que comercializan, es relevante que el consumidor cuente con información verdadera respecto de las afirmaciones objetivas difundidas por los proveedores. Así, si el proveedor informa que sus conservas de pescado contienen un contenido escurrido determinado, entonces, deberá tomar las medidas pertinentes que le permitan garantizar que no se produzcan mermas en contra del consumidor menores a las permitidas, pues en caso contrario, se producirá una afectación a sus expectativas de consumo²³⁷.

6.9.8. ¿Es correcto el doble etiquetado en productos alimenticios?

Depende. Antes de analizar el criterio establecido, es necesario recalcar la importancia que conlleva el rotulado de los productos que se ponen a disposición de los consumidores en el mercado, toda vez que éste será el principal medio por el cual se informe a los consumidores respecto de las características y cualidades de determinados productos; siendo que, muchas veces los consumidores se guían únicamente de la información contenida en el rotulado a fin de decidir la conveniencia de la adquisición de un producto.

La Comisión, considera que el hecho que se presente un doble etiquetado en un producto es un supuesto que *per se* no es sancionable. Ello, en la medida que existen ocasiones en las cuales el re-etiquetado puede ser razonable e incluso necesario, como por ejemplo, en los casos en los que se comercializan productos cuyas etiquetas originales contienen información referente a las condiciones de garantía, advertencias y riesgos previsibles en idioma distinto al castellano. En dicho escenario, un doble etiquetado que incluya la información previamente señalada en nuestro idioma sería beneficioso para el consumidor y no vulneraría el derecho a la información reseñado al inicio de este punto. Sin embargo, al momento de analizar un supuesto de doble etiquetado, el punto de análisis debe partir por establecer cuál es la información del producto que se está alterando, y el modo bajo el cual se está realizando el re-etiquetado.

²³⁷ Ver Resolución Final N° 1209-2005/CPC de fecha 28 de setiembre de 2005 en los seguidos en el Expediente N° 1032-2003/CPC. Procedimiento seguido de oficio contra Austral Group S.A.A., Negociación Carmen S.A.; y, G.W. Yichang y Cía. S.A.. Sanción: 15 Unidades Impositivas Tributarias. Confirmada en parte por Resolución N° 718-2006/TDC-INDECOPI.

Así, un consumidor razonable que adquiere un producto y observa un doble etiquetado referido la fecha de envasado y vencimiento del mismo, podría concluir que la información proporcionada no es clara, generándose así una confusión en los datos proporcionados mediante el rotulado. Ello, en la medida que no se tendría certeza sobre cuál es la fecha de envasado y/o vencimiento válida, configurándose así, una vulneración a la obligación de informar establecida en la Ley de Protección al Consumidor.

En una denuncia interpuesta por una asociación de consumidores contra un supermercado, la Comisión determinó que el proveedor expendía productos alimenticios con un doble etiquetado, en el cual el plazo de vigencia de los productos materia de denuncia era mayor al consignado en ambas etiquetas de la denunciada. Así, se señaló que un consumidor razonable esperaría que todo proveedor, antes de comercializar un producto alimenticio, cumpla con verificar que el mismo contiene todos los datos referidos a los posibles riesgos que su ingesta puede ocasionar; siendo que, de existir alguna advertencia sobre el mismo, ésta debe ser proporcional al riesgo o peligro que conlleva²³⁸.

Otro caso fue el que se inició de oficio contra una empresa que comercializaba aceite de oliva "Aricota", y "La Española" incumpliendo las normas de rotulado.

Así la Comisión señaló que la racionalidad de la norma exige que el proveedor consigne en el rotulado de los productos envasados, de manera clara, precisa y veraz la información mínima requerida del producto a comercializar, pues existe la necesidad de proteger al consumidor de los eventuales riesgos que los productos comercializados pudieran generar. Del mismo modo, corresponde al consumidor actuar con diligencia a fin de informarse cuáles son los riesgos que, sobre la base de la información proporcionada, puedan presentarse para su salud o seguridad física.

Finalmente la Comisión declaró fundado dicho procedimiento (el mismo que fue confirmado por la Sala) en tanto el aceite de oliva "Aricota" era distribuido sin indicar los ingredientes, la dirección del fabricante, señalando una fecha de vencimiento que no era la correcta y sin indicar el código o clave del lote y las condiciones especiales de conservación. Asimismo, el aceite de oliva "La Española" era distribuido sin indicar la dirección del importador, la fecha de vencimiento del producto y el código o clave del lote. Dichos productos fueron puestos a disposición de los consumidores a pesar que no cumplían con las normas de rotulado²³⁹.

6.10. En materia de Rotulado

6.10.1. ¿Qué es un rotulado?

El rotulado de un producto se encuentra constituido por toda indicación consignada por el proveedor, ya sea de manera obligatoria o facultativa, en la etiqueta o envase de un producto, que provea información sobre su naturaleza, características, composición y origen siempre que se halle expresada en términos neutros, descriptivos o meramente informativos, esto es, sin promover, de manera directa o indirecta, la contratación de un producto. Cabe recordar que la promoción de la contratación del producto anunciado puede materializarse a través del simple hecho de destacar algún elemento de la composición del producto que el anunciante considere puede ser percibido como beneficioso o ventajoso por el consumidor. Esto elimina la neutralidad o mera descriptividad del elemento resaltado, convirtiéndolo, por tanto, en parte naturalmente constitutiva de la publicidad en envase.

²³⁸ Ver Resolución Final N° 1172-2005/CPC de fecha 20 de setiembre de 2005 en los seguidos en el Expediente N° 308-2005/CPC. Procedimiento seguido por la Asociación Peruana de Consumidores contra Hipermercados Tottus S.A.. Sanción: 10 Unidades Impositivas Tributarias.

²³⁹ Ver Resolución Final N° 387-2006/CPC de fecha 7 de marzo de 2006 en los seguidos en el Expediente N° 1525-2005/CPC. Procedimiento seguido de oficio contra El Deseo S.A.C., Trading S.A.C., Enrique Eggers S.A.C. e Inter Access S.A.

Es preciso señalar que, Indecopi tiene competencia para conocer sobre temas de Rotulado en virtud a lo dispuesto por la Ley de Rotulado de Productos Industriales Manufacturados, aprobado mediante Ley N° 28405²⁴⁰.

En la misma, se detallan cuales son los requisitos obligatorios establecidos para determinados sectores. Así, en el artículo 8 del mismo cuerpo legal, se señala claramente que dicha norma será de aplicación supletoriamente para aquellos casos regulados por normas especiales. En ese orden de ideas, por ejemplo, en los casos de alimentos y demás productos cuyo rotulado está regulado en disposiciones especiales, se rigen por éstas.

Por su parte, la Norma Metrológica Peruana – NMP 001:1995 (en adelante, la Norma Metrológica), que regula el rotulado de productos envasados en general, establece como contenido obligatorio del rotulado: (i) el nombre del producto; (ii) el contenido neto del mismo; y, (iii) la indicación del proveedor. Finalmente, las reglamentaciones sectoriales sobre alimentos, productos farmacéuticos y cosméticos – entre otros productos sujetos a reglamentación especial -, establecen otras obligaciones dependiendo del tipo de producto.

6.10.2. ¿Cómo diferenciar una información por rotulado y una información por publicidad?

A manera de ejemplo, en una tabla nutricional de alimentos podría consignarse la indicación “cero colesterol” o “cero grasas” conjuntamente con la composición química del alimento -con la misma tipografía y tamaño de letra– y todo ello mantendría su naturaleza de rotulado del producto, en tanto no se encuentre destacado en el envase a fin de captar la preferencia del público consumidor, con la finalidad de promover, de manera directa o indirecta, la contratación de bienes o servicios. En tal sentido, si bien una misma frase podría emplearse tanto como parte del rotulado o de la publicidad en envase, el criterio para determinar cuándo se trata del rotulado de un producto o de publicidad en envase, lo brinda la manera y finalidad en que dicha indicación se consigna en él, situación que debe ser evaluada en cada caso en particular.

Por otro lado, la naturaleza publicitaria de la publicidad en envase, hace que ésta se encuentre dentro del ámbito de aplicación de las Normas de la Publicidad en Defensa del Consumidor y, en consecuencia, que la autoridad competente para conocer de los casos que la involucran sea la Comisión de Represión de la Competencia Desleal, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 29 del Decreto Legislativo N° 691²⁴¹.

En conclusión, la Sala ha señalado que las indicaciones consignadas en el rotulado del producto que tengan como finalidad promover la contratación del mismo constituyen publicidad en envase, por lo que sería de aplicación lo establecido en las Normas de la Publicidad en Defensa del Consumidor.

Así, por ejemplo en el caso que dio origen al precedente de observancia obligatoria en materia de rotulado, la Sala declaró nula una resolución en el procedimiento seguido por una asociación de consumidores contra un proveedor de margarinas. En dicha resolución señaló que las frases “100% vegetal” y “0% colesterol” comprenden información sobre la composición de la margarina pero no se identifican con sus ingredientes o componentes, en los términos establecidos en la reglamentación sanitaria. Ambas frases son afirmaciones que destacan presuntos beneficios o características del producto, y que en modo alguno equivalen a los

²⁴⁰ Ver Resolución Final N° 1301-2006/CPC de fecha 19 de julio de 2006 en el Expediente N° 720-2006/CPC seguido por Asociación en Defensa del Consumidor contra Global Alimentos S.A.C..

²⁴¹ **Decreto Legislativo N° 691.**

Artículo 29.- A partir de la vigencia del presente Decreto Legislativo, todos los organismos integrantes del Estado quedan impedidos de aplicar sanciones en materia de publicidad comercial, debiendo denunciar ante la Comisión de Represión de la Competencia Desleal las infracciones a las normas de publicidad que conozcan en el área de su competencia, a fin de que este órgano proceda a imponer las sanciones que legalmente correspondan. Está prohibido el control previo de la publicidad en cualquier área o sector de la actividad económica sin excepción. La fiscalización de los anuncios, en todos los casos, sólo podrá realizarse con posterioridad a la difusión de éstos. Es nula cualquier sanción dispuesta por un órgano del Estado que contravenga lo señalado en el presente artículo.

insumos o ingredientes empleados en la fabricación del mismo; aún cuando estarían sustentadas en su composición.

Por otro lado, la Sala refirió que si bien las indicaciones “100% vegetal” y “0% colesterol” en el envase de la margarina, aportan información sobre las características del producto, están consignadas en forma destacada en su empaque, con una tipografía mayor a la empleada para indicar los ingredientes del mismo y ubicándose en la parte principal de la envoltura, situaciones que en conjunto permiten señalar que tales indicaciones están expresadas en términos publicitarios, esto es destacando las características del producto a fin de captar la preferencia del público consumidor, de allí constituyen publicidad comercial y no parte del rotulado del producto²⁴².

6.11. En materia de servicios profesionales

6.11.1. ¿Qué son servicios profesionales?

Los servicios profesionales o los brindados en forma profesional, son aquellos brindados en el ejercicio habitual de una profesión, comprendiendo este concepto todos aquellos servicios que se brindan en el mercado, y entre éstos, los correspondientes a profesionales liberales o servicios profesionales liberales.

6.11.2. ¿Qué espera un consumidor que adquiere servicios profesionales?

Un consumidor razonable cuando acude a un profesional, no espera que al solicitar un servicio, se le asegure un resultado, en tanto éste no es realmente previsible, pero si espera que el servicio sea brindado con la diligencia debida y con la mayor dedicación, utilizando todos los medios requeridos para lograr el fin buscado²⁴³.

6.11.3. ¿Cuál es la diferencia que existe entre una obligación de medios y una obligación de resultados?

En la obligación de medios un consumidor razonable tendrá la expectativa que durante su prestación no se le asegurará un resultado, pues este no resulta previsible; sin embargo, si esperará que el servicio sea brindado con la diligencia debida y con la mayor dedicación, utilizando todos los medios requeridos para garantizar el fin deseado.

De otro lado, en la obligación de resultados un consumidor razonable espera que al solicitar dichos servicios se le asegure un resultado, el cual no solamente es previsible, sino que constituye el fin práctico por el cual se han contratado dichos servicios. Así, un consumidor razonable considerará cumplida la obligación, cuando se haya logrado el resultado prometido.

En este supuesto, el parámetro de la debida diligencia es irrelevante a efectos de la atribución o no de la responsabilidad objetiva del proveedor, pero será tenido en cuenta para efectos de graduar la sanción.

6.11.4. ¿Qué espera un consumidor respecto de la contratación de un abogado?

Un consumidor razonable que solicita los servicios de asesoría legal tendrá la expectativa que durante su prestación no se le asegure un resultado, pues éste no resulta previsible; sin embargo, si esperará que el servicio sea brindado con la diligencia debida y con la mayor dedicación, utilizando todos los medios requeridos para garantizar el fin deseado. En ese sentido, la falta de idoneidad puede darse tanto por un error en la información que se brinda al

²⁴² Precedente de Observancia Obligatoria. Ver Resolución N° 0197-2005/TDC- INDECOPI de fecha 16 de febrero de 2005 en los seguidos en el Expediente N° 112-2004/CPC. Procedimiento seguido por la Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios contra Supermercados Santa Isabel S.A. e Industria Pacocha S.A.

²⁴³ Ver: Resolución Final N° 655-1999/CPC seguida por el señor Vinicio de Antonis Vasconi contra La Esperanza Del Perú S.A. - Clínica San Borja y el señor Juan Flores Ponce

consumidor como a la falta de diligencia que se ponga en el caso por el que se contrata al asesor legal.

Dicho criterio ha sido aplicado en varios casos que fueron sancionados por la Comisión, como por ejemplo:

- a. El caso en el que un consumidor contrató un abogado para la presentación de una apelación en el Poder Judicial y el recurso fue presentado de manera extemporánea²⁴⁴.
- b. El caso en el que un consumidor contrató a un abogado para que redacte una demanda de obligación de dar suma de dinero; sin embargo, el profesional no realiza ninguna acción para ello²⁴⁵.

6.11.5. ¿Puede la Comisión amparar denuncias por presuntas infracciones en la contratación de servicios legales con fines ilícitos?

No. Para que sea de aplicación la Ley de Protección al Consumidor, no sólo se requiere la existencia de una relación de consumo entre las partes, sino que además, la presunta infracción debe estar directamente relacionada con el servicio o producto que el proveedor brinda al consumidor en virtud de dicha relación comercial, y además, necesariamente, la conducta infractora debe estar contenida en las normas de protección al consumidor. Asimismo, la relación de consumo entre las partes no puede tener como contenido un ilícito penal tipificado por nuestra legislación.

Es el caso de un consumidor que contrató los servicios de un abogado para que lo defienda en un proceso que tenía pendiente ante el Jurado Nacional de Elecciones (en adelante JNE), sobre la solicitud de vacancia al cargo de regidor que ostentaba. Asimismo, el consumidor señaló que el denunciado le aseguró que el resultado sería favorable en razón que tenía mucha amistad con cuatro de los miembros del JNE, lo cual bastaba para solucionar el problema²⁴⁶.

Por lo expuesto, se declaró improcedente la denuncia en tanto la Comisión no puede avocarse a la protección de conductas consideradas ilícitas por nuestro ordenamiento, razón por la cual debe entenderse que la Comisión no es competente para emitir pronunciamiento sobre el tema.

6.11.6. ¿Quiénes pueden ser considerados como proveedores de un servicio médico?

La Sala ha considerado que para determinar quienes poseen la calidad de proveedores del servicio médico debe atenderse a lo establecido en la Ley que establece que se encuentran sujetas a ella todas las personas naturales o jurídicas de derecho público o privado, que se dediquen en establecimientos abiertos al público, o en forma habitual, a la producción o comercialización de bienes o a la prestación de servicios en el territorio nacional.

En tal sentido, La Sala ha señalado que tanto la Clínica como el médico deben ser considerados proveedores y, por tanto, sujetos bajo el ámbito de aplicación de la Ley, de modo que ambos podrían tener responsabilidad administrativa ante un eventual daño. Así, según la Ley, basta que una persona se dedique habitualmente a la prestación de servicios como profesional liberal para que sea sujeto pasivo de la referida norma, no siendo necesario que lo haga en un lugar abierto al público, ni bajo forma asociada²⁴⁷.

²⁴⁴ Ver: Resolución Final N° 502-2003/CPC de fecha 21 de mayo de 2003 seguida por el señor Miguel Ángel Monge Tramontana contra el señor Oswaldo Luis Panez Rojas.

²⁴⁵ Ver: Resolución Final N° 1020-2004/CPC de fecha 6 de octubre de 2004 seguida por la señora Celia Gutiérrez Rezza contra la señora Rosario González Toledo.

²⁴⁶ Ver: Resolución Final N° 0094-2006/CPC de fecha 24 de enero de 2006, seguida por el señor Jorge Antonio García Sono contra el señor Julio Cesar Castiglioni Ghiglino.

²⁴⁷ LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Si bien en caso que el consumidor acudiera a una clínica a atenderse y ésta lo derivara a un determinado médico, podría decirse que el consumidor no se vinculó voluntariamente con un profesional médico determinado, debido a que no lo eligió directamente para que le prestara el servicio, ello no quiere decir que dicho médico hubiese perdido la condición de proveedor que le otorga la ley, motivo por el cual, debe responder por los daños que pudiera causar en el ejercicio de su profesión.

Un ejemplo en el que se aplicó este criterio, es el caso de un consumidor que denunció a un hospital y a cuatro médicos. En este caso, la Sala determinó que teniendo en cuenta que dichos médicos se encontraban en una situación de dependencia frente al Hospital al momento de brindar servicios de salud, esta entidad era la que resulta finalmente responsable por los hechos denunciados, de conformidad con lo establecido en la Ley de Protección al Consumidor. En efecto, la Ley considera que el proveedor, en este caso el Hospital, se valía de sus dependientes para prestar un servicio, siendo la actuación de aquellos únicamente el medio para cumplir con su obligación frente al consumidor o usuario²⁴⁸.

6.11.7. ¿Qué espera un consumidor respecto de un servicio médico?

Los servicios de atención médica, por su propia naturaleza, siempre conllevan un grado de riesgo. Por lo tanto, es necesario que los profesionales y las entidades encargadas de la administración de servicios de salud actúen con la diligencia debida, toda vez que, cualquier error podría ocasionar un daño grave.

De acuerdo al criterio que viene siendo utilizado por la Comisión y la Sala, cuando un consumidor razonable acude a una institución médica o a un médico en particular, no espera que al solicitar un servicio se le asegure un resultado, en tanto éste no es realmente previsible, pero sí espera que el servicio sea brindado con la diligencia debida y con la mayor dedicación, utilizando todos los medios requeridos para lograr el fin buscado.

De otro lado, la adopción de medidas de control de servicios y análisis no está en capacidad de ser negociada por los pacientes que acceden al servicio médico de una clínica, quienes tienen una expectativa legítima en cuanto a las condiciones del servicio que razonablemente deberán recibir, basados precisamente en la garantía implícita de la clínica respecto de sus servicios.

Un caso por falta de idoneidad se encuentra referido a la denuncia presentada por un consumidor que fue internado en una Clínica para una intervención quirúrgica a la próstata, sin embargo, durante la operación se le detectó una hernia que los médicos trataron sin su autorización y sin contar con todos los elementos requeridos para ello.

En dicho procedimiento, La Sala señaló que el único supuesto en el cual se puede intervenir quirúrgicamente a una persona sin su consentimiento o el de alguien legalmente llamado a darlo, es en un caso emergencia, es decir, un caso en el que la vida del paciente se encuentre en tal situación de peligro que se requiere una acción inmediata para poder salvarlo, siendo

Artículo 3°.- Para los efectos de esta ley, se entiende por:

(...)

b) Proveedores.- Las personas naturales o jurídicas que fabrican, elaboran, manipulan, acondicionan, mezclan, envasan, almacenan, preparan, expenden o suministran bienes o prestan servicios a los consumidores. En forma enunciativa y no limitativa se considera proveedores a:

(...)

b.4. Prestadores.- Las personas naturales o jurídicas que en forma habitual prestan servicios a los consumidores.

(...)

²⁴⁸ Ver: Resolución Final N° 647-2000-CPC de fecha 20 de octubre de 2000 en el Expediente N° 126-2000-CPC seguido por Víctor Roberto Montes Díaz contra el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, José Mauricci Ciudad, Sergio Yong Motta, Fernando Herrera Huaranga y Jesús Iriarte Blas. Sanción: 20, 3, 4, 5, respectivamente, exceptuando al señor José Mauricci Ciudad respecto del cual la Comisión consideró improcedente la denuncia.

que en el caso la Clínica no había justificado que actuara dando cumplimiento a las disposiciones de la Ley General de Salud²⁴⁹.

6.11.8. ¿En qué consiste la obligación de los médicos?

El criterio que viene usando la Comisión y la Sala es que la obligación de un médico es poner su experiencia, conocimientos, habilidad y toda su capacidad en la curación de un paciente, pudiendo producirse eventualidades como el estado de salud del paciente, su naturaleza física u otros que impidan alcanzar el resultado deseado. La obligación que un médico asume frente a su paciente es una de medios y no de resultados, pues se considera cumplida la obligación, a pesar de no alcanzar el resultado deseado, cuando el médico haya puesto todo de sí para lograrlo actuando con la debida diligencia.

No obstante lo anterior, existen casos en los que la obligación del médico frente al paciente es de resultados, como es el caso de las cirugías con fines estéticos, puesto que un consumidor razonable esperaría que mejore el aspecto estético de las zonas a tratar, salvo que se le haya informado previamente que debido a condiciones especiales de su propia estructura física, existan riesgos razonables que conlleven a la obtención de un resultado relativo o que, incluso pudiera necesitar de tratamientos mayores o secuenciales.

Así, por ejemplo la Sala declaró fundada una denuncia de una consumidora, toda vez que la Clínica le realizó una dermabración facial, prescribiéndole un medicamento sin tomar en consideración la condición hormonal de la consumidora, lo que le originó un cuadro de acné inflamatorio nódulo quístico, desfigurándole el rostro²⁵⁰.

6.11.9. ¿Qué información deben brindar los profesionales y las entidades encargadas de prestar servicios de salud a los consumidores?

La Comisión ha señalado que los profesionales y entidades encargadas de brindar los servicios de salud están obligadas a informar a los pacientes cuáles son los resultados obtenidos en los exámenes que se le practican, cuál es el tratamiento adecuado que se debe realizar y en qué consiste y por qué se le aplica dicho tratamiento.

Asimismo, la Sala ha establecido que tanto las historias clínicas como los informes médicos contienen información que no necesariamente tiene que ser brindada directamente al consumidor. Ello, porque es práctica común que el médico tratante brinde a sus pacientes y/o a sus familiares información relevante acerca del tratamiento, diagnóstico y evolución del paciente, quedando en la historia clínica los detalles de tal información. Por ello, en caso que el consumidor solicite o desee mayor información sobre el paciente, la historia clínica y los informes médicos están a su disposición para los fines que considere pertinentes²⁵¹.

Como ejemplo, podemos citar el caso de una señora que denunció a una Clínica, toda vez que solicitó información tanto verbalmente como vía notarial en varias oportunidades, relacionada al estado médico de su esposo (diagnóstico actualizado, información de los procedimientos médicos, exámenes y sus resultados) así como se le expliquen las razones por las cuales no le

²⁴⁹ Ver: Resolución N° 763-2005/TDC-INDECOPI de fecha 13 de julio de 2005 en el Expediente N° 852-2003-CPC seguido por Juan Venancio Ayala Arévalo contra la Clínica los Andes S.A.C..

²⁵⁰ Ver: Resolución N° 374-2006/TDC-INDECOPI de fecha 24 de marzo de 2006 en los seguidos en el Expediente N° 435-2003/CPC. Procedimiento seguido por la señorita Hilda Maribel Silva Monroy en contra de Juvencia Centro de Cirugía Estética S.A.C.. Sanción: 5 UIT

²⁵¹ Ver: Resolución N° 532-2000-TDC de fecha 1 de diciembre de 2000 en el Expediente N° 195-1998-CPC seguido por Sergio Ramírez Palma contra los señores Eduardo Barboza Besada, Oscar Miranda Delgado y La Esperanza del Perú S.A.- Clínica San Borja y Clínica San Felipe.

permitían ver a su esposo. Sin embargo, la Clínica sólo se habría limitado a exigirle el pago de los honorarios médicos, sin ofrecerle la información que había solicitado.²⁵²

Al respecto, la Comisión señaló que el servicio médico no sólo responde al tratamiento brindado a un paciente y las acciones para mejorar su condición, sino también a la obligación de los prestadores médicos a brindar información respecto de tales condiciones, la cual debe ser prestada mientras se encuentra brindando el servicio médico. Por ello, la Comisión declaró fundado el procedimiento contra la Clínica, toda vez que ésta no puso en conocimiento de la denunciante el estado y evolución de la condición médica de su cónyuge

Otro caso es el de una denuncia de una consumidora contra un cirujano plástico, con ocasión de una rinoplastía. En dicha oportunidad la Sala señaló que el médico denunciado no presentó los medios probatorios que acreditaran de manera fehaciente que la aparición de una cicatriz que loide en el rostro de la denunciante hubiese constituido una circunstancia imprevisible.

No obstante ello, aún en el supuesto en que la aparición del que loide hubiese constituido un hecho imprevisible para el doctor, éste se encontraba en la posibilidad de informar a la denunciante que existía el riesgo que la intervención quirúrgica de rinoplastía a ser realizada pudiera conllevar la aparición de cicatrices hipertróficas o queloides.²⁵³

6.11.10. ¿En qué consiste un servicio médico idóneo?

De acuerdo al criterio establecido por la Comisión un servicio médico idóneo consiste en aplicar el procedimiento o protocolo correcto preestablecido para el tratamiento de lesiones y enfermedades, de la manera más fielmente posible.

Al respecto, cabe traer a colación el caso iniciado por un consumidor contra un hospital y cuatro médicos que participaron en una intervención quirúrgica, luego de la cual el denunciante presentó malestares post operatorios e infecciones en la zona intervenida. Al informar de sus síntomas al médico encargado del control post operatorio del caso, éste se limitó a tratarlo con antibióticos. Posteriormente, ante los síntomas que tenía, acudió a otro hospital, en el cual le hicieron una intervención quirúrgica y se detectó que en la primera operación se había dejado una gasa en el cuerpo del denunciante, la cual fue extraída de su cuerpo en estado putrefacto. En ese sentido, la Comisión declaró fundada la denuncia, toda vez que el servicio brindado no fue idóneo.

De otro lado, podemos citar un caso presentado por dos consumidores quienes señalaron que su hijo de seis años fue sometido a una intervención quirúrgica en la Clínica por presentar un cuadro de parafimosis, siendo que la operación había sido deficientemente efectuada, ya que al día siguiente de que ésta fuera realizada, el glande del menor comenzó a inflamarse y a adquirir otro color. Asimismo, señalaron que pese a que los síntomas se agravaron se había consignado en el documento denominado Hoja de Evolución Clínica que la evolución del menor era favorable, dándosele de alta. Sin embargo, cuarenta y ocho horas después, el menor tuvo que ser internado en la Clínica San Pablo, donde se le diagnosticó parafimosis severa con riesgo de pérdida del órgano genital y se le realizó una segunda intervención de emergencia con resultados favorables.

En dicho caso, la Sala declaró fundada una denuncia, precisando que dada la delicada situación en la que se encontraba el menor, éste debió permanecer internado, a efectos de establecer de manera certera si la inflamación y el dolor presentado constituían síntomas normales derivados de la operación a la que fue sometido o si éstos daban cuenta de una anomalía que debía ser tratada con la diligencia y premura del caso. Sin embargo, ha quedado

²⁵²Ver: Resolución Final N° 343-2006-CPC de fecha 28 de febrero de 2006 en el Expediente N° 794-2005-CPC seguido por Silvia Rosa Pérez Huamán contra Clínica San Felipe S.A. y Juan Pablo Majluf Brahim.

²⁵³Ver: Resolución N° 066-2003-TDC de fecha 14 de marzo de 2003 en el Expediente N° 1018-2001-CPC seguido por la señora Beatriz Maribel Huaranga Schmidt contra el doctor Max Álvarez Miranda. Sanción: 8,27 Unidades Impositivas Tributarias.

acreditado que el menor fue dado de alta. Debiendo señalarse, adicionalmente, que en todo momento la Clínica informó a los padres que la evolución del niño era favorable, minimizando los síntomas presentados.

Por las consideraciones expuestas, se confirmó la Resolución de primera instancia; y, dada la gravedad de los hechos verificados, la Sala coincidió con lo señalado por la Comisión respecto de que la resolución debía ponerse en conocimiento del Colegio Médico del Perú²⁵⁴.

6.11.11. ¿Qué sucede cuando se efectúa un diagnóstico errado?

El criterio establecido por la Comisión y confirmado por la Sala es que cuando una persona accede a un servicio de atención médica no prevé que los exámenes que se le practican sean errados, toda vez que las transcripciones de los resultados de los análisis, expresados objetivamente, serán el sustento del diagnóstico que finalmente deberá emitir el médico.

Por ello, si la Clínica se equivocara en transcribir o redactar un diagnóstico, ella debe ser responsable por los errores cometidos por sus dependientes, toda vez que debe adoptar las precauciones y medidas necesarias para prevenir estos errores. Al respecto, debe tenerse en cuenta que el único documento con que cuenta el usuario para determinar los resultados de la prueba es la transcripción de los mismos que le proporciona el laboratorio, de modo tal, que no tiene la posibilidad de quedarse con las muestras, ni menos de volverlas a evaluar. Esta situación motiva que los profesionales de la salud deban ser sumamente cuidadosos al elaborar este tipo de documentos.

Como ejemplo de la aplicación de este criterio podemos referirnos al caso en que, una clínica entregó a un paciente el resultado de un examen de leucocitos que contenía un error tipográfico pues contenía una cifra errada (al parecer: leucocitos en el orden de 27 600 mmx3 en lugar de 7 600 mmx3). En este caso la Comisión señaló que la clínica era responsable por este error tipográfico debido a que no adoptó las precauciones y medidas necesarias para evitar este error, en consecuencia declaró fundada la denuncia respecto de la clínica e improcedente respecto del médico. Este pronunciamiento fue posteriormente confirmado por la Sala²⁵⁵.

Por otro lado, se debe citar como ejemplo, el caso donde la Sala declaró fundada una denuncia contra una Clínica al no haber dado un diagnóstico completo de la enfermedad que padecía un menor de edad, pese a que lo estuvo tratando cerca de dos años y por haberle suministrado corticoides orales en forma sucesiva, a pesar de tener indicios razonables de que éste venía desarrollando la enfermedad de Síndrome de Cushing exógeno, agravando sus efectos²⁵⁶.

6.12. Producto Riesgoso

6.12.1. ¿Qué información deben contener las advertencias de los productos riesgosos?

Aquí, debe tenerse específicamente en cuenta, el precedente de observancia obligatoria contenido en la Resolución 095-96-TDC, en la cual se establecieron los elementos a considerar para determinar la razonabilidad de las advertencias. En dicho precedente, se estableció que la advertencia debe ser difundida con la debida celeridad, es decir, dentro de un plazo prudencial

²⁵⁴ Ver: Resolución N° 1007-2005-TDC de fecha 14 de setiembre de 2005 en el Expediente N° 236-2003-CPC seguido por los señores Pedro Augusto de Ingunza Aguilar y Ángela María Uria de De Ingunza contra la Clínica el Golf S.A. Sanción: 5 Unidades Impositivas Tributarias.

²⁵⁵ Ver: Resolución N° 0170-1998/TDC de fecha 24 de junio de 1998 en el Expediente N°423-1996-TDC seguido por Jorge Guimet Barrios contra la Clínica Ricardo Palma y contra José Chávez Ferrer que confirmó el pronunciamiento de la Comisión excepto en el extremo en el que la Comisión consideró improcedente la denuncia respecto del médico pues la Sala consideró infundada la denuncia en este extremo. Sanción: 15 UIT.

²⁵⁶ Ver: Resolución N° 1926-2006-TDC de fecha 22 de noviembre de 2006 en el Expediente N° 1533-2005-CPC seguido por la señora Mónica Milla Hurtado contra la Clínica San Gabriel S.A.C. Sanción: 50 Unidades Impositivas Tributarias.

de acuerdo con la gravedad del riesgo o el peligro involucrado, lo que implica que tratándose de un daño grave a la salud, las advertencias deben difundirse de inmediato. De otro lado, debe considerarse el uso de un encabezamiento o señal de advertencia adecuada al riesgo o peligro que se advierte, es decir, debe llamar la atención de acuerdo a la magnitud del riesgo.

También se estableció que debía considerarse el tamaño y frecuencia de la advertencia, los mismos que deben permitir razonablemente llegar a la mayoría de consumidores afectados. Asimismo, se estableció la necesidad de especificar la naturaleza del riesgo o peligro que se advierte y el uso de un lenguaje accesible y entendible por un consumidor razonable.

Finalmente, se estableció el deber de describir el nivel de certidumbre que rodea al riesgo o peligro previsible así como el deber de explicar las medidas que deben ser adoptadas para evitar el riesgo o para mitigar los efectos que pudieran producirse²⁵⁷.

Así, por ejemplo podemos citar una denuncia de un consumidor contra el fabricante y comercializadores de una marca de bebidas alcohólicas. En dicho expediente se determinó que dichas bebidas alcohólicas no eran aptas para el consumo humano, según análisis efectuado por DIGESA, por lo que se evidenció que los denunciados pusieron en el mercado un producto que conllevaba un riesgo injustificado y no advertido a los consumidores²⁵⁸.

6.13. En materia de Servicios Educativos

6.13.1. ¿Los proveedores deben dar todas las facilidades a sus alumnos para realizar los pagos por el servicio educativo que reciben?

²⁵⁷ Ver: Resolución N° 095-96-TDC de fecha 11 de diciembre de 1996 en el Expediente N° 202-96-CPC seguido de oficio contra Smithkline Beecham I.A.C y Laboratorios Industriales Hersil. En dicha resolución se aprobó el siguiente precedente de observancia obligatoria:

“La razonabilidad de una advertencia, sea que esté referida a los riesgos y peligros que normalmente tienen ciertos productos (es decir las advertencias a las que alude el segundo párrafo del artículo 9 del Decreto Legislativo N° 716) o que esté referida a los riesgos y peligros no previstos que se detecten con posterioridad a la colocación de los productos en el mercado (es decir la obligación de advertir al consumidor contenida en la última parte del artículo 10 del Decreto Legislativo N° 716) debe ser analizada en relación a los siguientes elementos básicos:

a) **La advertencia debe ser difundida con la debida celeridad.** Se deben difundir las advertencias en un plazo prudencial de acuerdo con la gravedad del riesgo o peligro involucrado. Esto implica que, tratándose de un grave daño a la salud de los consumidores, las advertencias deben ser difundidas de inmediato, apenas existan indicios razonables para suponer la existencia de un peligro.

b) **El uso de un encabezamiento o señal de advertencia adecuados al riesgo o peligro que se advierte.**

El “título” con el que se pretende llamar la atención del consumidor debe ser adecuado para que, sin alarmar innecesariamente, llame la atención lo suficientemente en relación a la magnitud del riesgo al segmento de la población afectada que busca advertirse y permita a los interesados identificar la importancia de la advertencia para ello.

c) **El tamaño y frecuencia de la advertencia deben ser adecuados.** Las dimensiones de la advertencia y la frecuencia con la que se hace (en el caso que la advertencia se haga por medios de comunicación) deben permitir razonablemente que se llegue a la mayoría de los consumidores afectados.

d) **Se debe especificar la naturaleza del riesgo o peligro que se advierte.** Esto implica señalar si estamos, por ejemplo, frente a un riesgo a la salud, o la propiedad del consumidor, o simplemente pueden implicar la pérdida del producto adquirido. Por ejemplo, si un producto es tóxico si se bebe o dañino si se aplica sobre los ojos, debe indicarse tales efectos.

e) **Debe utilizarse un lenguaje accesible y entendible por un consumidor razonable.** Debe por tanto descartarse el uso de un lenguaje excesivamente técnico o científico, utilizándose por el contrario términos que permitan al consumidor entender cuales son los riesgos o peligros que se advierten.

f) **Se debe describir el nivel de certidumbre que rodea al riesgo o peligro previsible.** Si el riesgo es sólo potencial o no se tiene certeza absoluta del mismo, puede indicarse ello en el aviso, pudiendo en esos casos usarse expresiones condicionales. Por el contrario si se trata de un riesgo cierto y preciso, debe utilizarse un lenguaje que de a entender ello al consumidor.

g) **Deben explicarse las medidas que se deben adoptar para evitar el riesgo o para mitigar los efectos que pudieran producirse.** La advertencia debe, de ser posible, señalar como corregir estos problemas de una manera clara y sencilla.

Estos elementos deben analizarse, de acuerdo a los criterios desarrollados en el cuerpo de la presente Resolución, a fin de determinar si la advertencia fue o no razonable, y por tanto idónea de acuerdo a la Ley.”

²⁵⁸ Ver: Resolución Final N° 281-2005/CPC de fecha 5 de marzo de 2005 en los seguidos en el Expediente N° 239-2005/CPC. Procedimiento seguido por el señor Luis Fernando Quintanilla Bedregal contra Vikobe S.R.L., Industria y Comercio R&B S.R.L. y Juana Delia Begazo Gallegos. Sanción: 1 Unidad Impositiva Tributaria a cada uno de ellos.

Sí, por ello la Comisión considera que un consumidor razonable que contrata un servicio educativo con un proveedor, esperaría que éste le brinde las condiciones necesarias a fin de poder efectuar los pagos correspondientes por dicho servicio. En efecto, un consumidor esperaría que el proveedor le entregue toda la información necesaria tales como lugar, fecha, condiciones y que le entregue los documentos necesarios para el pago. Ello, en tanto que un consumidor entendería que parte del servicio contratado con la entidad educativa lo constituye las facilidades que ésta debiera ofrecerle para realizar sus pagos oportunamente.

Como ejemplo de la aplicación de este criterio, puede citarse el caso de dos consumidores que señalaron que en el año 1997 ingresaron a una Universidad en la modalidad de segunda opción. Indicaron que en el prospecto de admisión se estableció que debían efectuar un pago mensual de S/. 200; no obstante, al indagar con el Decano de dicha facultad, éste les manifestó no tener conocimiento sobre el referido pago. Asimismo, precisaron que durante cinco años la universidad no les emitió los recibos para efectuar los pagos y que en sus fichas de matrícula hasta el año 2001 se registró que no tenían deudas pendientes de cancelación. Pese a ello, a mediados del año 2001 la universidad les entregó un paquete de recibos acumulados por un monto de S/. 9 710, condicionándolos a regularizar su pago a fin de realizar las gestiones necesarias para obtener el título profesional.

Al respecto, la Sala ha establecido que quien maneja la mayor cantidad de información y que a su vez está en una posición privilegiada respecto al consumidor es quien debe asumir la carga de informar oportunamente a su cliente acerca de cualquier circunstancia que pudiera afectar el normal desarrollo de la relación crediticia, como por ejemplo la existencia de cuotas pendientes de pago; deber que existe aún cuando el consumidor no hubiera hecho algún pedido de información²⁵⁹.

En ese sentido, de los documentos que obraban en el expediente del caso antes mencionado quedó acreditado la falta de idoneidad en el servicio brindado, toda vez que la universidad no cumplió con brindar a los denunciados las facilidades necesarias a fin que éstos pudieran efectuar los pagos mensuales que les correspondía, razón por la cual se declaró fundada la denuncia.

6.13.2. ¿Los proveedores de servicios educativos deben responder por características superiores a las normalmente previsibles que son alegadas por el consumidor?

La Comisión considera que en caso que el consumidor alegue que el bien o servicio debe tener características superiores a las normalmente previsibles dadas las circunstancias, la carga de la prueba de dicha característica recaerá sobre aquél. Es decir, corresponderá al consumidor probar que se le ofreció una promoción adicional o que se le ofrecieron características adicionales o extraordinarias a las normalmente previsibles como consecuencia de su experiencia en el mercado. Por ejemplo, si ante el silencio de las partes o la falta de documentos que prueben algo distinto, el consumidor alegase que al momento de comprar un televisor se le ofreció gratuitamente un exprimidor de naranjas, deberá demostrar que tal condición efectivamente le fue ofrecida y se incorporó al contrato.

Por el contrario, en caso que sea el proveedor el que alegase que el bien o servicio tiene características menores a las previsibles dadas las circunstancias, recae sobre él la carga de probar que tales fueron las condiciones del contrato. Es decir, corresponderá al proveedor probar que ofreció condiciones menos beneficiosas a las que normalmente se podían esperar. Por ejemplo, si ante el silencio de las partes o la falta de documentos que prueben algo distinto, el proveedor sostuviese que el exprimidor de naranjas le sería entregado previo pago de una cantidad de dinero adicional, le corresponderá demostrar que ello fue efectivamente ofrecido e informado al consumidor y, por tanto, que tal condición se incorporó al contrato.

Un ejemplo de ello podemos encontrarlo en el caso de una consumidora que denunció a una empresa orientada a la venta de un programa de aprendizaje, toda vez que le había ofrecido que si lograba con sus referencias que otras diez personas se inscribieran en el programa, éste

²⁵⁹ Ver: Resolución N° 279-2003/TDC emitida el 11 de julio de 2003 en el Expediente 033-2002/CPC seguido por María Teresa Martínez Guerrero contra el Banco Continental.

le resultaría gratuito. Sin embargo, nunca le informaron si los contactos que facilitó habían podido concretar sus matrículas²⁶⁰.

Al respecto, la Comisión señaló que la prueba de la existencia de una condición distinta a la normalmente previsible por un consumidor razonable dadas las circunstancias, corresponderá al beneficiado por dicha condición en la relación contractual. Así, el consumidor que alega que se le ha ofrecido más, deberá obtener las pruebas que le permitan demostrar que ello es así, y el proveedor que alegue haber ofrecido menos también tendrá la carga de demostrar que su afirmación es cierta.

Por lo anteriormente expuesto, la Comisión declaró infundada la denuncia en tanto la denunciante no presentó ningún documento en el que se precise el ofrecimiento que le realizó dicha empresa; más aún, cuando la propia denunciada negó tal hecho.

Asimismo, puede citarse el caso de un consumidor que denunció a un centro de enseñanza, debido a que se inscribió en el curso de Visitador Médico con motivo de un aviso publicitario en el cual la denunciada señalaba que mantenía una serie de convenios con los principales laboratorios del medio a efectos de promover el empleo de sus más destacados alumnos. Sin embargo, luego de haber transcurrido cinco meses desde la fecha en que concluyó satisfactoriamente sus estudios, no había sido convocado por empresa alguna, motivo por el cual exigía la restitución del monto cancelado.

En este caso la Comisión declaró fundada la denuncia y sancionó al centro de enseñanza, toda vez que no quedó acreditado que la denunciada haya mantenido convenios con diferentes laboratorios a efectos de promover trabajo entre sus alumnos. La Sala por su parte, confirmó la resolución de la Comisión señalando que, al no haber acreditado la denunciada la existencia de convenios con los laboratorios señalados en el procedimiento, habría cometido una infracción, ello toda vez que la existencia de dichos convenios era ofrecida como un beneficio adicional a la prestación del servicio de enseñanza que otorgaba y que resultó determinante para la elección efectuada por el denunciante²⁶¹.

6.13.3. ¿Los proveedores de servicios educativos son responsables por las certificaciones que ofrecen?

Sí. Según el criterio establecido por la Comisión y por la Sala, los proveedores de servicios educativos son responsables por las características, resultados, ventajas y beneficios de los cursos y carreras que ofrecen a los consumidores.

Como ejemplo de la aplicación de este criterio, puede citarse el caso de un consumidor que contrató los servicios de un centro de educación ocupacional que ofreció en su publicidad otorgar certificados a nombre de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos por culminar carreras técnicas y cursos libres, sin estar autorizado para ello. Sin embargo, luego de cumplir con el plan curricular y aprobar el examen de grado correspondiente, el consumidor no recibió un certificado a nombre de una universidad sino a nombre del Ministerio de Educación. Por ello, la Comisión y la Sala consideraron que el denunciado generó falsas expectativas en el denunciante al ofrecerle ventajas y beneficios que no podía efectivamente brindar, por lo que declararon fundada la denuncia²⁶².

Adicionalmente, la Comisión considera que un consumidor que asiste a un curso espera que al finalizar el mismo se le entregue un certificado (diploma) de asistencia, debidamente llenado

²⁶⁰ Ver: Resolución Final 962-2004/CPC de fecha 22 de septiembre de 2004 seguido por la señora Celia Liz Caballero Rugel y N.L.C. Editores del Perú S.A.

²⁶¹ Ver: Resolución Final N° 225-2003-CPC de fecha 5 de marzo de 2003 seguida por Gino Carlos Casanova Diaz contra la Asociación Educativa San Judas Tadeo, la cual fue confirmada por la Sala mediante Resolución N° 254-2003/TDC-INDECOPI de fecha 27 de junio de 2003.

²⁶² Ver: Resolución N° 0269-1999/TDC-INDECOPI de fecha 11 de agosto de 1999 en el Expediente N° 412-1997/CPC seguido por Víctor Palomino Mercado contra Centro de Educación.

con su nombre y apellido completo, que consigne la fecha de realización del mismo y que se encuentre firmado por el ponente, expositor o por el representante de la entidad encargada del mencionado evento.

Este criterio, fue aplicado por la Comisión en el caso de un consumidor que asistió a un curso denominado “Aprendizaje Inteligente”, en el cual quedó acreditado que la empresa denunciada no brindó un servicio idóneo al consumidor, por lo que la Comisión resolvió declarar fundada la denuncia²⁶³.

6.13.4. ¿Deben los centros de enseñanza estar autorizados para brindar los cursos que ofrecen?

Sí. La Comisión y la Sala han establecido que el ofrecimiento de cursos que no se encuentran autorizados por las autoridades competentes genera falsas expectativas en los consumidores, pues les ofrece ventajas y beneficios que no se les puede efectivamente brindar.

Este criterio fue aplicado en el caso de un Instituto que no se encontraba reconocido como Centro de Instrucción Aeronáutico, y que, sin embargo, ofreció dictar un curso de “Tripulación Auxiliar de Abordo” que no fue autorizado por la Dirección General de Transporte Aéreo. De este modo, generó falsas expectativas en los consumidores que, no obstante llevar el referido curso, no obtuvieron un título con valor oficial. Tanto la Comisión como la Sala consideraron que el denunciado infringió el deber de información a que se refiere el artículo 15 de la Ley. Por tanto, declararon fundada la denuncia y sancionaron al referido centro de instrucción²⁶⁴.

6.13.5. ¿Un proveedor podrá retener los certificados de estudios por la falta de pago de pensiones si ello no fue informado previamente al consumidor?

No. De acuerdo a la legislación vigente, los centros educativos tienen derecho a procurarse el cobro de las pensiones de enseñanza establecidas al inicio del año escolar. Sin embargo, se encuentran prohibidos de aplicar mecanismos de cobranza que afecten la dignidad de los alumnos. Asimismo, en caso el padre de familia no cumpla con cancelar las pensiones de enseñanza, el centro educativo puede retener los certificados de estudio de su hijo hasta que se efectúe el pago correspondiente; ello, siempre que se le haya informado al respecto al inicio del año escolar.

Dicho criterio fue aplicado en un caso en el cual un colegio retuvo los certificados de estudios de la hija del denunciante debido a que no cumplió con cancelar la deuda que mantenía por la prestación del servicio educativo. Sin embargo, el denunciado no presentó prueba alguna que acreditara que hubiera informado al denunciante al inicio del año escolar que podía efectuar dicha acción en caso incumpliera con el pago de las pensiones escolares, por tal motivo se concluyó que el servicio prestado por el denunciado no fue idóneo, declarándose fundada la denuncia y sancionando al colegio²⁶⁵.

En otro caso, un consumidor denunció a un colegio, debido a que al no haber terminado de pagar las pensiones de sus hijas, el denunciado se negó a entregarle las fichas únicas de las menores y sus certificados de estudios, impidiendo así la formalización de la matrícula en un nuevo plantel.

En este caso, la cónyuge del denunciante –previo proceso de matrícula del año lectivo- suscribió una Declaración del Padre de Familia en donde se acordó que la falta de pago en las

²⁶³ Ver: Resolución Final N° 702-2002-CPC de fecha 20 de setiembre de 2002 en el Expediente N° 390-2002-CPC seguido por Carlos Enrique Vizcarra Gómez contra Enrique Javier Merino Cáceres.

²⁶⁴ Ver: Resolución N° 003-1998/TDC-INDECOPI de fecha 7 de enero de 1998 en el Expediente N° 040-1997/CPC seguido por Edgardo Roberto López Díaz contra Cevatur Perú – Instituto de Altos Estudios Turísticos (CEVATUR). Sanción: 2 Unidades Impositivas Tributarias.

²⁶⁵ Ver Resolución Final N° 1070-2005/CPC de fecha 6 de setiembre de 2005 seguido por el señor Guillermo Gibu Oshiro contra la Cooperativa De Servicios Educativos La Unión.

pensiones tenía como consecuencia la retención de certificados, libretas de notas y la posibilidad de suspender el servicio educativo; ello, en cumplimiento con las normas anteriormente señaladas, razón por la cual había quedado probado que el Colegio brindó un servicio educativo idóneo al denunciante, en tanto comunicó oportunamente a los padres sobre la posibilidad de retener los certificados y documentos de matrícula en caso se incumpla con el pago de las pensiones. Dicha denuncia fue declarada infundada²⁶⁶.

6.13.6. ¿La demora en la entrega de certificados de estudios constituye un servicio no idóneo?

Sí. La Comisión considera que un consumidor razonable esperaría que luego de culminar sus estudios en un instituto o centro educacional, éste le hiciera entrega de las certificaciones de estudios en un tiempo razonable después de presentadas las solicitudes correspondientes.

Dicho criterio fue aplicado en el caso de una consumidora que culminó sus estudios profesionales y solicitó a un instituto que le entregue su record académico, financiero, certificado de egresada y constancia de convalidación. Sin embargo, dicho instituto no cumplió con ello.

En ese sentido, la Comisión consideró que un consumidor razonable que cursa sus estudios en un centro de enseñanza determinado, esperaría que de solicitarlo, el proveedor le extienda los documentos que requiera y que estén referidos a los estudios que realizó. Así, por ejemplo, un consumidor que se encuentra estudiando una carrera o que la ha culminado, puede solicitar que el proveedor le extienda su certificado de estudios por los años terminados. Para tal efecto, el centro de enseñanza podrá establecer un costo por este concepto.

Sin embargo, en dicho caso, el instituto no cumplió con acreditar que efectivamente entregó dichos documentos, ni con presentar algún medio probatorio que acreditara que el incumplimiento en la entrega, se originó por una causa que no le fue imputable. Por tal razón se consideró que el denunciado no cumplió con brindar un servicio idóneo, y se declaró fundada denuncia sancionando al instituto²⁶⁷.

6.13.7. ¿Qué sucede cuando se presenta un conflicto de intereses entre dos derechos dentro de una relación de consumo?

Debe advertirse que el principal objetivo de los centros educativos, es propiciar el aprendizaje del alumno y promover su educación en un sentido amplio, para lograr una correcta exploración y evolución de sus capacidades personales. Para cumplir con tal propósito, cada Colegio establece los deberes y derechos de los alumnos con el fin de mantener un equilibrio armónico en las relaciones educativas. Siendo esto así, es derecho de cada institución educativa establecer pautas de conducta, reglas y prohibiciones, conforme a sus propios ideales, creencias, convicciones, entre otros; sin embargo, éstas no deben de ningún modo sobreponerse a los derechos fundamentales de sus alumnos. De acuerdo con dicho objetivo, la prestación del servicio educativo debe brindarse según la información otorgada a los padres de familia oportunamente, quienes al matricular a sus hijos aceptan las exigencias del centro educativo elegido.

Podemos ver el caso de un consumidor que denunció a un colegio que prohibió el uso de maletas con ruedas. No obstante ello, al advertir que su hija sufría de escoliosis y se encontraba prohibida de cargar peso, solicitó que por motivos estrictamente de salud, hagan una excepción a su reglamento y permitan a su hija llevar una maleta con ruedas. Para ello, presentaron al colegio los diagnósticos de un quiropráctico, un médico traumatólogo y del jefe

²⁶⁶ Ver: Resolución Final Nº 816-2004-CPC de fecha 18 de agosto de 2004, seguido por el señor Luis Mauricio Aguirre Alegría en contra del Centro Educativo Particular Niño de Atocha.

²⁶⁷ Ver: Resolución Final Nº 912-2004/CPC de fecha 8 de setiembre de 2004 seguido por la señora Delia Mary Melo Aguilar contra el Complejo Educativo Del Centro E.I.R.L.

del departamento médico de la UGEL N° 7, acreditando la desviación de la columna de la menor; pese a ello el colegio no accedió a su petición.

Sobre el particular, la Comisión señaló que los colegios tienen la potestad de limitar el uso de una mochila con ruedas, exigir que los cuadernos de los estudiantes sean forrados con un mismo color o que las alumnas lleven lazos de cabello sólo de color negro; sin embargo, como ya ha sido mencionado, estas reglas deberán encontrarse dentro de un marco de razonabilidad. Por otro lado, los consumidores, deberán escoger entre una variedad de servicios educativos en el mercado, el que a su criterio conviene más para la formación de sus hijos. No obstante lo anterior, es posible que, en algunas ocasiones, dichos preceptos colisionen con algunos derechos de los educandos cuando se encuentren gozando del servicio educativo y se origine un conflicto de intereses.

De otro lado, el derecho a la salud es un derecho fundamental consagrado en la Constitución, así como en los Tratados y Convenios Internacionales; al cual todas las personas deben tener la posibilidad de acceder. Es tarea y responsabilidad del Estado, velar, no sólo por la atención integral de la salud de los menores, sino además garantizar dicho derecho en el nivel más alto posible, teniendo en cuenta el Principio del interés superior del niño.

Así, en el caso en mención, existía por un lado el interés del colegio a que sus normas sean respetadas, el cual se centra en la libertad de enseñanza y en la libre transmisión del pensamiento; y por otro lado, existía el interés de los padres de garantizar la salud de la menor. Ambos derechos se encuentran reconocidos y garantizados por la Constitución.

A criterio de la Comisión, cuando se presenta un conflicto entre dos derechos dentro de una relación de consumo; se debe realizar una ponderación de intereses aplicando el principio de razonabilidad, de tal manera que se pueda determinar qué derecho debe prevalecer. Se debe recordar, que es rol de la Comisión poner fin a los conflictos de intereses aplicando las normas competentes para cada caso en concreto, orientándose siempre hacia el cumplimiento del rol promotor dentro de un estado democrático y coadyuvando con el fin social de una economía de libre mercado.

Al respecto, la Comisión consideró que lo que esperaría un consumidor razonable de un centro educativo, cuyas normas colisionan con el derecho a la salud de sus hijos, es que inmediatamente el Colegio tome conocimiento del hecho, se adopten todas las medidas necesarias a fin de cautelar y prevenir que la salud del alumno quede garantizada.

Por lo anteriormente expuesto, la Comisión consideró, que el Colegio no brindó un servicio idóneo, al no prestar facilidades de forma inmediata para garantizar la salud de la alumna, destacándose además la despreocupación del Colegio por la salud de su alumna, al exigir como condición una cuarta opinión que le ayude a entender el diagnóstico de los tres especialistas que a todas luces demostraba un problema en su columna vertebral. Por ello, se declaró fundada la denuncia en ese extremo y se sancionó al colegio²⁶⁸.

6.13.8. ¿La Comisión es competente para pronunciarse respecto de las controversias surgidas entre las APAFA y los centros educativos?

No. La Asociación de Padres de Familia es un ente colaborador que asegura el normal funcionamiento de los centros educativos, siendo que su participación conjunta es importante para el desarrollo e implementación de los servicios educativos, participación reconocida por el Estado de manera expresa en la ley.

En ese orden de ideas, la APAFA tiene la facultad de organizarse a fin de poder realizar todas sus funciones y así, participar directamente en las decisiones del centro educativo. Teniendo en cuenta que la APAFA representa en general a los padres de familia, requiere de una organización y del nombramiento de representantes que puedan transmitir de una manera

²⁶⁸ Ver: Resolución Final N° 593-2004/CPC de fecha 10 de junio de 2004 seguida por los señores Jesús Solano Ojasi y María Alcarraz Lizana De Solano en contra del Centro Educativo Particular Regina Pacis.

ordenada las propuestas correspondientes. Con dicho fin, las APAFA se organizan estableciendo estatutos, los cuales al ser inscritos en los Registros Públicos, se entienden conocidos por todos.

Es el caso de un consumidor que denunció a un centro educativo debido a que éste (i) no habría procedido a inscribir la APAFA en la UGEL N° 06, (ii) no se les habría permitido ejercer sus funciones; y (iii) que no habría cumplido con un acuerdo arribado con la APAFA en diciembre de 2004.

En dicho caso, la Comisión consideró que debía tenerse en cuenta que estas situaciones no pueden ser interpretadas como parte del servicio prestado por el Centro Educativo y en el cual se desarrolla el accionar propio de la referida asociación, toda vez que se tratan de relaciones directas de la APAFA con el Centro Educativo que no se derivan de la prestación del servicio educativo y por ende, serían competencia del Ministerio de Educación.

Por ello, la denuncia fue declarada improcedente, en atención a que los presentes hechos no involucran la prestación del servicio brindado por el Centro Educativo²⁶⁹.

6.13.9. ¿Los proveedores de servicios educativos pueden negar la prestación del mismo al alumno por problemas suscitados con los padres?

No. La Comisión ha establecido que en el caso de los servicios educativos, quien disfruta y por tanto es el destinatario final de dichos servicios, es el alumno, al ser él quien recibe la educación.

Así, tenemos el caso de unos consumidores que señalaron que durante el año 2004 se calificó el comportamiento de su hija con notas bajas, sin justificación razonable. En el año 2005, al intentar matricular a su hija, el director del colegio retuvo la ficha de matrícula, en la medida que la calificación de conducta de la menor hija de los denunciantes era once y, de acuerdo al Reglamento Interno los padres debían firmar una matrícula condicional.

Los padres refirieron que posteriormente la denunciada les informó que había resuelto la prestación del servicio educativo de su hija, debido a los constantes conflictos surgidos con los denunciantes. Sin embargo, debido a una medida cautelar emitida por el 40° Juzgado Civil de Lima, se ordenó dejar sin efecto la decisión del colegio y se ordenó que se permita la matrícula provisional de la menor.

De lo actuado en dicho expediente se acreditó que el colegio se negó a aceptar la matrícula de la hija de los denunciantes para el año 2005. Las razones que invocó el Colegio para no permitir la matrícula de hija de los denunciantes, estaban referidas al comportamiento que adoptaron sus padres ante el centro educativo, mas no al comportamiento de la menor.

Por ello, la Comisión declaró fundada la denuncia por el servicio no idóneo brindado por el Colegio, teniendo en cuenta que un consumidor razonable no esperaría que frente a un reclamo efectuado, el proveedor le suspenda la relación de consumo²⁷⁰.

Otro caso, es el de un consumidor que denunció a un centro educativo toda vez que le suspendió la reserva de matrícula de su hija, hasta que se resolviera el reclamo que había presentado contra dicha institución ante la Unidad de Gestión Educativa Legal del Ministerio de Educación (en adelante la UGEL) por determinadas faltas que éste venía cometiendo, entre otros puntos, con el cobro de las pensiones. Asimismo, señaló que como respuesta, el 26 de febrero de 2004 el Colegio le informó que había resuelto la prestación del servicio educativo que le brindaba a su hija, lo cual, a decir del denunciante, constituía un acto de discriminación.

²⁶⁹ Ver: Resolución Final N° 809-2005/CPC de fecha 13 de julio de 2005, seguido por las señoras Juana Esther Burga de Aurazo y Rosa Luz Suárez de Jungbluth en contra del Colegio Privado Winnetka.

²⁷⁰ Ver Resolución Final N° 1170-2005/CPC de fecha 20 de septiembre de 2005 seguido por los señores María Margarita Rentería Durand y Edgar Martín La Rosa Huertas en contra del Colegio SS CC Recoleta.

Sobre el particular, la Sala confirmó la resolución de primera instancia señalando que si bien el denunciante había incumplido con el pago de las pensiones adeudadas y el de la matrícula, debía tenerse en cuenta que dicha decisión se sustentaba precisamente en su pretensión de que el Colegio aplique adecuadamente las disposiciones de la Ley de Centros Educativos Privados y cese en su exigencia de cobro de pensiones adelantadas.

En ese sentido, el Colegio debió esperar el pronunciamiento de la UGEL respecto de la procedencia o improcedencia de dichos cobros, para determinar si el denunciante había incurrido en un incumplimiento injustificado de sus obligaciones y, recién en ese momento, decidir si procedía separar a la hija del denunciante del centro de estudios²⁷¹.

6.13.10 ¿Pueden los centros educativos cobrar un monto por matrícula mayor al de una pensión?

No se encuentra permitido que el monto a cobrar por concepto de matrícula exceda al importe mensual de estudios. El artículo 14 de la Ley 26549, Ley de los Centros Educativos Privados, modificada por la Ley 27655 establece que las pensiones serán una por cada mes de estudios del respectivo año lectivo, pudiendo establecerse por concepto de matrícula un monto que no podrá exceder al importe de una pensión mensual de estudio.

De otro lado, el artículo 7 del Reglamento de Infracciones y Sanciones para Instituciones Educativas Particulares, a cuyo texto se han incorporado incisos mediante el D.S. 005-2002-ED señala que constituye infracción muy grave toda acción u omisión que contravenga las obligaciones, prohibiciones y demás normas específicas aplicables a las instituciones educativas particulares que causen grave daño al alumno, a la sociedad o alteren el orden jurídico establecido, tales como establecer por concepto de matrícula un importe mayor al de una pensión mensual.

Sobre el particular, debe tenerse en cuenta lo señalado por la Sala de Defensa de la Competencia mediante la Resolución N° 412-2005/TDC-INDECOPI en los siguientes términos:

Atendiendo a estas definiciones, es posible considerar el ejercicio de la posición de autoridad que un agente puede tener sobre otro para inducirlo a llevar a cabo cierta actividad, como la imposición de una obligación sobre él.

Por su trascendencia en la vida de los menores, la elección de un centro educativo es una decisión que suele ser muy meditada por los padres de familia, sobre todo si optan porque éstos asistan a un centro educativo particular. Dicha decisión implica tomar en cuenta factores diversos, ya sean educativos, religiosos, disciplinarios, económicos. En ese sentido, los padres de familia intentarán dar cabal cumplimiento a las directrices e indicaciones que le formule el Colegio, con el fin de permitir la adecuada prestación del servicio educativo a favor de los menores. Por el contrario, difícilmente un padre de familia estará dispuesto a llevar a cabo acciones que hagan peligrar la permanencia de un menor en su centro educativo, o que puedan generar críticas en su contra.

Este razonamiento permite afirmar que un colegio más allá de representar una autoridad para el menor, tiene la capacidad de condicionar la actuación de los padres de familia, encontrándose en una posición que le permite exigirles ciertas conductas, en tanto la motivación principal de los padres será, como ya se ha señalado, colaborar con el proceso educativo de sus menores hijos.

Es decir, los padres de familia no se encuentran en igual posición que la entidad educativa,

²⁷¹ Ver Resolución N° 120-2005-TDC-INDECOPI de fecha 4 de febrero de 2005 en el Expediente N° 266-2004/CPC, seguido por Ángel Daniel Canales Benavides contra el CEP Santa Ángela.

²⁷² Ver: Resolución N° 003-1998/TDC-INDECOPI de fecha 7 de enero de 1998 en el Expediente N° 040-1997/CPC seguido por Edgardo Roberto López Díaz contra Cevatur Perú – Instituto de Altos Estudios Turísticos (CEVATUR). Sanción: 2 Unidades Impositivas Tributarias.

siendo posible que el Colegio exija ciertas conductas por parte de los padres, quienes darán cumplimiento a lo señalado a fin de asegurar la permanencia de sus hijos en el centro educativo elegido. Por ello, la aceptación del Reglamento Interno por parte de los padres de familia no resulta ser completamente voluntaria.

Por lo expuesto y habiendo quedado acreditado, de acuerdo a la diligencia realizada en el colegio denunciado, que el monto por concepto de matrícula excedía al de una pensión de estudios, la Comisión declaró fundado el procedimiento²⁷³.

6.13.11 ¿Pueden los centros educativos condicionar la matrícula a la adquisición de material educativo?

No. Tal como ha señalado la Comisión, la exigencia a los padres de familia de la adquisición de útiles escolares o material educativo en el colegio para poder matricular al menor, deja de lado su derecho a elección sobre los productos y servicios que los proveedores ponen a su disposición, en tanto que debido a dicho requerimiento la matrícula se ve condicionada a la compra de material educativo impuesto, limitando su derecho de definir las relaciones de consumo que considere más adecuadas para sus intereses. En ese sentido, de solicitarle a los padres de familia la adquisición de determinado material, éste no debería encontrarse ligado a la matrícula, no puede ser de carácter obligatorio, ni puede designarse un local determinado para su adquisición.

Al respecto, un consumidor razonable si bien puede esperar que los centros de enseñanza puedan solicitar el cumplimiento de ciertos requisitos a efectos que el servicio sea prestado de acuerdo a lo ofrecido, no esperaría sin embargo que en virtud a ello dichos centros se encuentren facultados para imponer sobrecostos innecesarios y en contravención con las normas correspondientes. En efecto, no sólo espera que su proveedor imparta a su menor hijo una adecuada formación educativa, sino que también lleve a cabo sus actividades dando cumplimiento al marco regulatorio que le es aplicable.

Es el caso de un procedimiento de oficio iniciado contra un centro educativo, en atención a que de la visita inspectiva realizada se pudo determinar que éste requería a los padres de familia al momento de la matrícula la compra de útiles escolares (cuaderno de control, separatas, libreta de notas, syllabus, evaluaciones y fotocheck escolar)²⁷⁴.

En esa línea, y de acuerdo a la jurisprudencia que ha venido desarrollando la Comisión y la Sala en el tema de servicios educativos brindados por los colegios particulares, para que se configure una infracción a la Ley de Protección a la Economía Familiar respecto al Pago de Pensiones en Centros y Programas Educativos Privados –la cual constituye una afectación a los legítimos intereses económicos de los padres de familia y, por tanto, una vulneración a lo dispuesto en el literal d) del artículo 15 de la Ley de Protección al Consumidor-, no será necesario constatar que un centro educativo se niega a efectuar la matrícula de un alumno –ya sea porque no se han cumplido con todos los pagos adelantados o contribuciones distintas a las pensiones que éste exija, o porque éste no ha comprado el uniforme o los materiales y/o útiles escolares al proveedor indicado por éste– sino que basta con constatar que se le ha requerido el pago o se le ha formulado alguna indicación que pueda darle a entender que dichos pagos o adquisiciones son necesarios para una adecuada prestación de los servicios educativos²⁷⁵.

6.13.12 ¿Pueden los centros educativos cobrar pensiones adelantadas?

²⁷³ Ver: Resolución Final N° 1004-2005/CPC de fecha 6 de junio de 2006 seguido por la Comisión de Protección al Consumidor contra el C.E.P. Peruvian School S.R.L..

²⁷⁴ Ver: Resolución Final N° 873-2005/CPC de fecha 16 de mayo de 2006 seguido por la Comisión de Protección al Consumidor contra la Organización Magíster S.A.C.

²⁷⁵ Ver: Resolución N° 1481-2006/TDC-INDECOPI de fecha 29 de septiembre del 2006 seguido De Oficio contra la Asociación Cultural y Educativa Bautista.

No. Mediante la Ley N° 27665, Ley de Protección a la Economía Familiar respecto del Pago de Pensiones en Centros y Programas Educativos Privados, se prohibió ciertas prácticas que afectaban de forma directa a la economía de los padres de familia, y que repercutían directamente en el normal aprovechamiento del servicio educativo de los alumnos. Así, el artículo 2 indicaba que no se podía obligar a los padres de familia al pago de pensiones adelantadas.

Ello, fue reafirmado mediante el Decreto Supremo N° 005-2002-ED, mediante el cual se amplían supuestos de conductas que constituyen infracción grave y muy grave que se encuentran previstas en el Reglamento de Infracciones y Sanciones para Instituciones Educativas Particulares. En su artículo 2, la referida norma indica que es una infracción muy grave el cobrar adelantado el pago de mensualidades.

Este criterio fue aplicado en el caso de una madre de familia que en otras cosas denunció a un centro educativo que la obligó a pagar la pensión del mes de diciembre por adelantado. Por dichos motivos, en la medida que quedó acreditado que el Colegio exigió el pago de la pensión de diciembre por adelantado, se declaró fundado este extremo de la denuncia²⁷⁶.

6.13.13 ¿Pueden los centros educativos efectuar cobros no autorizados?

No. El artículo 20 del Decreto Supremo N° 001-96-ED, *Reglamento de los Centros y Programas Educativos Privados* –en adelante el Reglamento- indica que son ingresos del centro educativo: las pensiones, las cuotas de ingreso, donaciones, las cuotas por concepto de APAFA así como otros ingresos que hayan sido aprobados por la autoridad competente. En ese sentido, el centro educativo no puede imponer otro pago que no se encuentre relacionado con el servicio educativo contratado o que no se haya informado previamente. Es decir, no puede imponer el cobro de otras sumas diferentes a la Ley, que sean percibidas directamente por el Centro Educativo, y de ser el caso que exista, éstas deberán haber sido aprobadas previamente por el Ministerio de Educación.

Este criterio fue aplicado en el caso de un padre de familia que denunció a un centro educativo por realizar un descuento en el pago efectuado de la pensión del mes de agosto -entendiéndose como pagado sólo parcialmente dicho mes- para cubrir el costo de la realización de una actividad pro-fondos, descuento que sólo pudo conocer a través de las anotaciones en la agenda de su hija.

La Comisión consideró que el denunciado infringió el deber de idoneidad a que se refiere el artículo 8 de la Ley. Por tanto, declaró fundada la denuncia y sancionaron al referido centro educativo²⁷⁷.

6.13.14 ¿Pueden los centros educativos exigir la contratación obligatoria de un seguro escolar determinado?

No. La Comisión y la Sala han establecido que los centros educativos deben tener en cuenta que corresponde a cada padre de familia la decisión de contratar un seguro que cubra los accidentes que pudiera sufrir su menor hijo, por lo que no puede ser obligado ni por el centro educativo ni por los demás padres de familia a contratar un seguro con un proveedor determinado. No obstante ello, el centro educativo puede obligar que el alumno cuente con un seguro, pero lo que no podrá obligar es a que contrate con un proveedor específico.

Tal como se ha señalado anteriormente, son los consumidores quienes están en mejores condiciones para decidir cuáles son los bienes y servicios que sirven mejor a sus preferencias y les permitirán obtener un mayor nivel de bienestar, por lo que no cabe restringir esta libertad,

²⁷⁶ Ver: Resolución Final N° 342-2006/CPC de fecha 28 de febrero de 2006 seguido por la señora Carmen Rosa Salazar Vizcardo De Gallo en contra del Colegio Privado Mixto Santa Catalina.

²⁷⁷ Ver: Resolución Final N° 316-2005/CPC de fecha 9 de marzo de 2005 seguido por el señor Luis Capa Gurbillón en contra del Centro Educativo Particular Huellitas de Amor.

mucho menos saliéndose de la necesidad de los consumidores de contratar los servicios ofrecidos por un proveedor determinado, en este caso, servicios educativos.

Tal como se ha señalado en anteriores ocasiones, la intención de los padres de familia de que sus hijos prosigan con sus estudios en el centro educativo elegido por ellos, difícilmente les hará cuestionar las exigencias que éstos efectúen a través de convenios educativos o comunicados. Sin embargo, un proveedor no debería aprovecharse de esta situación para imponer a sus consumidores cargas o relaciones contractuales que no forman parte de la relación contractual originariamente existente entre ambos, en este caso, la de prestación de servicios educativos.

Este criterio fue aplicado en un procedimiento iniciado de oficio contra varios colegios, toda vez que de la investigación realizada se había constatado que se condicionaba la matrícula a la contratación de un seguro preestablecido por el Colegio²⁷⁸.

6.13.15 ¿Pueden los centros educativos exonerarse de responsabilidad cuando un educando ha sido maltratado?

No. Sin embargo, es el consumidor quien debe acreditar que efectivamente se maltrató a un menor dentro de las instalaciones del centro educativo.

Dicha situación se presentó en el caso de unos padres de familia que denunciaron a un centro educativo, toda vez que su hijo, al entrar en la hora de recreo al baño de educación secundaria, fue agredido por un alumno, respecto de lo cual, el centro educativo no negó lo sucedido con el niño, sino que por el contrario, sólo se limitó en señalar que el menor incumplió el Reglamento Interno al entrar a los servicios de secundaria y que no se logró identificar al supuesto agresor.

Asimismo, en el procedimiento no se presentó medio probatorio alguno que acreditara que el centro educativo hubiera tomado alguna acción inmediata ante lo ocurrido con el hijo de los denunciantes, limitándose sólo a realizar un informe a la UGEL 03 sobre los hechos ocurridos.

Por lo expuesto, la Comisión declaró fundado el procedimiento y sancionó conforme a Ley²⁷⁹.

6.13.16 ¿Puede condicionarse el pago de la APAFA a la matrícula del menor?

No. El artículo 54 de la Ley General de Educación establece que corresponde a los padres de familia organizarse en asociaciones, comités u otras instancias de representación a fin de contribuir en la mejora del servicio brindado por el centro educativo.

En tal sentido, la función de la asociación de padres de familia está orientada a la realización de mejoras en el proceso educativo de los menores. Por ello, los ingresos de dichas asociaciones deberán ser empleados en la implementación de servicios que no son parte de aquel ofrecido por el colegio, pero que complementan la formación del educando. Dichas mejoras pueden estar orientadas a la realización de actividades extracurriculares, desarrollo de disciplinas deportivas, mejoras en la infraestructura, entre otras.

Asimismo, la Comisión considera relevante traer a colación lo resuelto por la Sala en su Resolución N° 211-2006/TDC-INDECOPI con relación al requerimiento obligatorio del pago de APAFA de un centro educativo a los padres de familia:

“La imposición a los padres de familia de obligaciones adicionales a las que se derivan del contrato de prestación de servicios educativos, tipifican como métodos comerciales coercitivos en los términos del artículo 5 literal d) y del artículo 13 de la Ley de

²⁷⁸ Ver: Resolución N° 0412-2005/TDC-INDECOPI de fecha 13 de abril de 2005 seguida por la Comisión de Protección al Consumidor contra el Centro Educativo Particular Salesiano.

²⁷⁹ Ver: Resolución Final N° 1483-2006/CPC de fecha 16 de agosto de 2006 seguida por los señores Carlos Alberto Pereira Luza y Katia Lilibiana Rodríguez Mallma contra la Asociación C.E.P. Peruano Chino Diez de Octubre.

Protección al Consumidor, en tanto constituyen la imposición por parte de un proveedor de obligaciones o cargas sobre un consumidor, limitando su derecho de definir las relaciones de consumo que considere más adecuadas para sus intereses en los términos señalados líneas arriba.”

Dicho criterio fue aplicado en el caso de un padre de familia que denunció a un centro educativo toda vez que del procedimiento de oficio iniciado por la Comisión quedó acreditado que dicho centro educativo condicionaba la matrícula de los menores al pago de la APAFA.²⁸⁰

6.13.17 ¿Los exámenes y/o evaluaciones para el ingreso de los alumnos a los centros educativos deben ser exhaustivos?

No. La Comisión considera que los exámenes de ingreso a los Colegios, no necesariamente tienen que ser exhaustivos, sino más bien, son pruebas simples que buscan determinar si el niño se encuentra acorde con su edad cronológica, entre otros aspectos que cada institución determine. Es decir, no se podría esperar que los resultados de un examen de ingreso a un centro educativo, determinen si el alumno tiene algún problema de desconcentración o hiperactividad; máxime además, si se tratan de niños por debajo de los 5 años de edad. Sin embargo, dependerá de cada colegio determinar el grado de dificultad de las evaluaciones y su contenido.

Dicho criterio fue aplicado en el caso de un consumidor que denunció a un colegio, toda vez que al momento del ingreso de su hijo al colegio abonó como cuota de ingreso la suma de US\$ 3 500, siendo el caso que, en el año 2004 la profesora de Kinder le recomendó que su hijo pase por una evaluación neurológica, donde se detectó que el mismo presentaba déficit de atención y concentración; motivo por el cual, cuando el niño entró al primer grado de primaria, era el único del aula que no sabía leer ni escribir fluido, siendo todo ello, responsabilidad del Colegio por no haber evaluado correctamente a su hijo al momento del ingreso²⁸¹.

6.14. En materia de Edición de Libros, Folletos y otras Publicaciones

6.14.1 ¿Los proveedores de material educativo que además ofrecen asesorías para la enseñanza son responsables por la información que brindan y la expectativa que generan en el consumidor?

Sí, los proveedores son responsables por la información que brindan al consumidor sobre el servicio que dicen ofrecer y la expectativa que genera en el consumidor. Así, podemos citar un procedimiento seguido contra una empresa dedicada a la venta de material para el aprendizaje, siendo que de las investigaciones realizadas por la Secretaría Técnica se verificó que se estaba vulnerando el derecho a la información e idoneidad de los consumidores, en tanto había quedado probado que dicha empresa ofrecía a través de su página web a los consumidores un servicio educativo, cuando en realidad sólo se dedicaba a la venta de material didáctico.

Así, debe considerarse que la información que se brindaba al consumidor no se hacía referencia a que el programa consistía únicamente en la venta de libros ni que éste tendría que realizar su aprendizaje en forma autodidacta. Por el contrario, la información hacía entender al consumidor que se trataba de un programa de inglés conformado por talleres, clubes y asesorías básicamente presenciales, en un horario flexible y grupos reducidos, por lo que dicha empresa ofrecía un certificado al término del programa, generando una expectativa en el consumidor al finalizar el curso o programa y no por haber comprado un paquete educativo.

Dicha información generaba un concepto diferente del servicio que efectivamente brindaba dicha empresa, lo cual tenía como consecuencia que el consumidor no contara con información

²⁸⁰ Ver: Resolución Final N° 1490-2006/CPC de fecha 16 de agosto de 2006 seguida por la Comisión de Protección al Consumidor contra el C.E.G Colegio San Ignacio De Recalde.

²⁸¹ Ver: Resolución Final N° 1558-2006/CPC de fecha 22 de agosto de 2006 seguida por Rafael Gómez - Sánchez López contra la Cooperativa de Servicios Educativos Abraham Lincoln Ltda.

relevante al momento de adquirir el material didáctico, así como un disfrute adecuado del mismo, en la medida que su expectativa de recibir un curso de inglés no será satisfecha. Tan es así, que los contratos que suscribían los consumidores sólo eran órdenes de compra de un material educativo y no resultaban ser el programa integral - con todos los beneficios que implica ello- que ofrecían, por lo que la Comisión amparó la denuncia.²⁸².

6.15. En materia de Automóviles

En esta sección en general cuando se presentan los ejemplos se describe el caso, para rematar concluiría si efectivamente hubo o no infracción.

6.15.1. Venta de automóviles

a) ¿Qué espera un consumidor del proveedor que le vendió un automóvil nuevo cuando éste presenta defectos de funcionamiento?

La Comisión ha señalado en diversas oportunidades, que un consumidor razonable espera que, de presentarse algún problema en el automóvil que adquirió, éste sea solucionado por el servicio técnico del proveedor en cumplimiento de la garantía ofrecida. Igualmente, cuando la reparación no fuese posible, un consumidor razonable esperaría que se proceda al cambio del repuesto que presentó las fallas; si dicho cambio no solucionara el desperfecto, procederá al cambio del vehículo por otro de similares características o la devolución de la cantidad pagada por el mismo.

En tal sentido, la Comisión ha considerado que la obligación de todo proveedor de vehículos no es garantizar a los consumidores que los mismos nunca vayan a presentar fallas mecánicas o desperfectos, salvo que ello haya sido ofrecido expresamente, sino que su obligación como proveedor es solucionar inmediatamente los desperfectos de fábrica que se puedan presentar en cumplimiento de la garantía expresa o de la garantía implícita. Es importante señalar que la Comisión tiene en consideración que al ser los vehículos bienes de producción masiva, pueden presentar fallas durante su uso, a pesar que los mismos son sometidos a rigurosos controles de calidad.

Cabe precisar que la Comisión y la Sala consideran que, si el producto nuevo presenta múltiples desperfectos, un consumidor razonable esperaría que el mismo le sea cambiado por uno nuevo de similares características y, de no ser posible ello, el proveedor del mismo le devuelva el importe cancelado.

Dicho criterio fue aplicado en un caso iniciado por una empresa textil consumidora que denunció a un establecimiento de venta de vehículos, toda vez que el automóvil adquirido presentó distintos desperfectos de funcionamiento. En dicha oportunidad, a pesar que el proveedor realizó distintas reparaciones y extendió la garantía ofrecida al consumidor, por los distintos inconvenientes, la Comisión señaló que correspondía al proveedor la entrega de un vehículo nuevo de similares características. Sin embargo, la Sala señaló que el vehículo a entregar, debe ser del mismo modelo, pero del año en el que se proceda al cumplimiento de la medida correctiva ordenada²⁸⁴.

Asimismo, debe señalarse que la Sala ha establecido que en la comercialización de productos nuevos, no es previsible encontrar fallas, aún cuando éstas sean estéticas o accesorias, toda vez que tal situación es contraria a la naturaleza misma del producto que es adquirido, esto es,

²⁸² Ver: Resolución N° 1 de fecha 10 de octubre de 2006 seguida por la Comisión de Protección al Consumidor contra N.L.C. Editores del Perú S.A.

²⁸³ Ver: Resolución N° 1 de fecha 10 de octubre de 2006 seguida por la Comisión de Protección al Consumidor contra N.L.C. Editores del Perú S.A.

²⁸⁴ Ver: Resolución Final N° 065-2004/CPC de fecha 21 de enero de 2004 y Resolución N° 0332-2004/TDC-INDECOPI de fecha 4 de agosto de 2004, en el Expediente N° 887-2003/CPC, seguido por Textil Santa Patricia S.A. contra Euromotors S.A. Sanción: Amonestación.

ser un producto nuevo. En ese sentido, la Sala ha establecido que siempre que se oferte un producto nuevo que a su entrega presente fallas, aunque sean pequeñas, corresponderá ordenar al proveedor como primera medida, la sustitución del producto; y de no ser ello posible, la devolución del monto pagado por el mismo. Ello, en la medida que el consumidor no pactó la compra de un producto reparado²⁸⁵.

b) ¿Qué espera un consumidor del proveedor que le vendió un automóvil usado?

La Comisión considera que un consumidor razonable que adquiere un vehículo usado, por su experiencia en el mercado, sabe que los mismos presentan ciertas deficiencias a diferencia de los automóviles nuevos, deficiencias que se presentan por el uso normal de los mismos. Sin embargo, tales deficiencias no deben ser de tal magnitud que impidan que el adquirente del vehículo no pueda utilizarlo. En todo caso, a criterio de la Comisión, es obligación de los proveedores de estos bienes el informar a los consumidores sobre el estado real de los mismos y las reparaciones que se hubieran efectuado a fin de dejarlos en óptimas condiciones. De lo contrario, se vulnerarían los derechos de los consumidores, siendo que los mismos adoptarían decisiones contrarias a sus intereses al no estar debidamente informados.

Cabe resaltar que en estos casos, la carga de la prueba sobre la falta de idoneidad del vehículo adquirido por el consumidor, radica de manera especial en éste, toda vez que deberá presentar los medios probatorios adecuados y suficientes que acrediten que el vehículo adquirido presenta defectos de tal naturaleza, que le impiden darle el uso que debería recibir en condiciones normales.

Dicho criterio fue aplicado en un caso iniciado por una consumidora que adquirió una camioneta 4x4 usada en el establecimiento de un proveedor. A pesar que la misma fue ofrecida en perfecto estado de funcionamiento, ésta presentaba ciertos desperfectos y fue entregada fuera del plazo pactado. Por ello, procedió a trasladar el vehículo a un taller de su confianza, donde le informaron luego de realizar una pericia, que el vehículo adquirido requería una serie de reparaciones, entre las que se encontraba, la reparación del motor²⁸⁶.

De otro lado, la Comisión ha señalado que los proveedores de vehículos usados que otorgan una garantía de funcionamiento, se encuentran en la obligación de cumplir con los términos de la misma, tal como lo espera un consumidor razonable. Dicho criterio fue adoptado en el caso de un consumidor que adquirió un vehículo usado, con una garantía de funcionamiento de un año. Sin embargo, el automóvil presentó desperfectos en el motor al mes de adquirido, siendo que el denunciado se negó a efectuar las reparaciones²⁸⁷.

c) ¿Qué espera un consumidor al celebrar un contrato de compraventa de vehículo en el que se estipula una fecha de entrega para el mismo?

Un consumidor que celebra un contrato de compraventa para la adquisición de un vehículo, espera que el proveedor cumpla con entregar el automóvil en la fecha pactada en el contrato, más aún si entregó una cantidad de dinero en calidad de adelanto o procedió a la cancelación del mismo.

Sobre el particular, se han presentado denuncias de consumidores, que a pesar de haber cumplido con las obligaciones a su cargo, los proveedores de estos productos no cumplieron con entregar los vehículos, según lo acordado. Asimismo, los proveedores no cumplieron con

²⁸⁵ Ver: Resolución N° 0726-2005/TDC-INDECOPI de fecha 1 de julio de 2006 en el Expediente N° 1165-2004/CPC seguido por la Comunidad Campesina de Palca contra Italo Americana S.A.

²⁸⁶ Ver: Resolución N° 0214-2003/TDC-INDECOPI de fecha 6 de junio de 2006 en el Expediente N° 0017-2002-CPC seguido por Claudia María Palacios Puga contra A.W.A. América Import S..R.L.

²⁸⁷ Ver: Resolución Final N° 0613-2006/CPC de fecha 11 de abril de 2006 en el Expediente N° 1475-2005/CPC seguido por Ruth María Gálvez Olórtegui y Juan Manuel Pacherras Yarlequé contra Gabriel Paredes Ticona y Juan Gabriel Paredes Becerra.

efectuar oportunamente la devolución del dinero, pese a los requerimientos efectuados. En estos casos, la Comisión declaró fundada la denuncia²⁸⁸.

De otro lado, cabe señalar que se han presentado ante la Comisión diversos casos en los cuales proveedores que se dedican a la venta de automóviles, celebran contratos preparatorios con los consumidores para la adquisición de vehículos, solicitándoles pagos previos en calidad de cuotas iniciales y gastos administrativos; así como la suscripción de solicitudes de crédito. Sin embargo, y pese a que los consumidores cumplieron con las obligaciones a su cargo, los referidos proveedores no cumplieron con realizar ni analizar las solicitudes presentadas, ni con la entrega del vehículo, ni con la devolución de los importes cancelados por los consumidores²⁸⁹.

6.15.2. Reparación de Automóviles

a) ¿Cuántas revisiones técnicas del vehículo debe hacer el proveedor para detectar el defecto?

En lo que respecta al número previsible de revisiones técnicas necesarias para detectar el defecto que se hubiera presentado en un automóvil, la Sala ha señalado que ello dependerá en cada caso, de la complejidad técnica que pudiera conllevar la falla ocurrida, correspondiendo al proveedor del servicio considerar que el número de revisiones técnicas que finalmente sean necesarias, debe resultar razonable en función de la falla observada.

De lo anterior se desprende que no resultaría previsible para un consumidor razonable, a menos que el proveedor se hubiere obligado expresamente a ello, que en la primera revisión técnica que se realice, se detecte el motivo del defecto observado y se proceda a reemplazar en el mismo acto la pieza que pudiera haber ocasionado la falla, salvo que la falla sea a todas luces evidente.

Como un ejemplo de la aplicación de este criterio, podemos citar el caso de una persona que denunció a un proveedor de vehículos automotores por cuanto su automóvil consumía más combustible del que debía y el servicio técnico de la denunciada no había logrado resolver su problema pese a las numerosas revisiones que efectuó. Al respecto, la Sala determinó que la denunciada había brindado un servicio idóneo, toda vez que aunque no encontró la falla del vehículo cumplió con efectuar todas las revisiones técnicas que pudo hasta que la denunciante impidió que éstas continuaran realizándose. Por ello, la Sala consideró en este extremo, infundada la denuncia²⁹⁰.

b) ¿Se presume que el vehículo que se deja a reparar tiene todos sus accesorios y partes completos?

Sí. La Comisión considera que al dejar un auto en un taller, el mecánico debe revisar si el vehículo tiene todas sus partes y, si no fuera así, hacer un inventario de las partes del vehículo faltantes, el mismo que debe ser suscrito por el propietario del vehículo a efectos de acreditar que éste le fue entregado incompleto. Asimismo, un consumidor razonable esperaría que al finalizar la reparación del auto éste le sea devuelto conforme a lo inventariado y no faltándole determinadas partes.

²⁸⁸ Ver: Resolución Final N° 171-2003/CPC de fecha 19 de febrero de 2003 en el Expediente N° 940-2002-CPC, seguido por Roberto Marcelino Gutierrez Guizado contra N.A.S..A. Motor E.I.R.L.

²⁸⁹ Ver: Resolución Final N° 847-2006/CPC de fecha 16 de mayo de 2006 en el Expediente N° 655-2006, seguido por el señor Carlos José Ocas Tuco contra Oscar Sam S.R.L. Cabe indicar que en dicha Resolución, la Comisión ordenó adicionalmente el cierre del establecimiento denunciado, toda vez que la referida empresa fue denunciada en reiteradas oportunidades ante la Comisión, por los mismo hechos y a pesar de haber sido sancionada por la propia Comisión a través de un procedimiento iniciado de oficio por dichas prácticas.

²⁹⁰ Ver: Resolución Final N° 131-1998/CPC de fecha 15 de mayo de 1998 en el Expediente N° 533-1996-CPC seguido por Arturo Salas Postigo contra Automotriz Vega Motors S.A. y Hyundai Perú Automotriz S.A.

Dicho criterio fue establecido en el caso de un consumidor que dejó su automóvil para reparar y le fue devuelto faltándole la llanta de repuesto, llave de ruedas, documentación del vehículo, el llavero con las cuatro llaves y el radiador. En su defensa, el taller señaló que el automóvil había sido dejado por el denunciante en esas condiciones. Sin embargo, la Comisión declaró fundada la denuncia considerando que no había quedado acreditado que el vehículo hubiese sido dejado por el consumidor en esas condiciones²⁹¹.

Asimismo, la Comisión ha establecido que el proveedor es responsable de los daños que pudiera sufrir el vehículo ingresado en una taller para ser reparado. La Comisión aplicó dicho criterio en un caso en el cual, un consumidor verificó al retirar su vehículo de un taller de mecánica, luego de efectuadas unas reparaciones, que éste había sido chocado en el referido taller. Al quedar acreditado que el defecto denunciado se produjo en los talleres del denunciado, se declaró fundada la denuncia por infracción al deber de idoneidad²⁹².

c) ¿Qué debe hacer un consumidor cuando se encuentra frente a una reparación defectuosa?

La Sala ha considerado que en los supuestos de reparación defectuosa, el consumidor tiene la responsabilidad de indicarle al proveedor que el desperfecto continúa y solicitar que el vehículo sea sometido a nuevas reparaciones, ya que de no hacerlo podría empeorar la deficiencia detectada. Ello supone entonces, que el consumidor debe mantener una actitud vigilante a fin de evaluar si la falla ha sido reparada por el proveedor de manera adecuada²⁹³.

6.15.3. Estacionamiento de Vehículos

a) ¿Qué esperaría un consumidor de aquellos proveedores que se dedican exclusivamente al servicio de estacionamiento de vehículos de manera onerosa?

La Comisión considera que en estos casos, un consumidor razonable que contrata un servicio de estacionamiento oneroso de vehículos, espera que el mismo sea seguro. Ello, a pesar que la propia empresa prestadora del servicio pueda limitar su responsabilidad, a través del boleto de ingreso entregado al consumidor con el que contrata.

Dicho criterio ha sido aplicado en el caso de un consumidor que estacionó su vehículo en el estacionamiento de un centro comercial y en el que, al momento del ingreso, se informaba que el servicio brindado incluía la vigilancia de los vehículos a través de cámaras de video y rondas de vigilancia por parte de su personal. En dicho caso, la Comisión declaró fundada la denuncia, en tanto quedó acreditado que el denunciante sufrió el robo de algunos accesorios de su vehículo, sancionando a las empresas denunciadas. Cabe señalar que en dicha oportunidad, la Comisión atribuyó responsabilidad tanto a la empresa prestadora del servicio de administración y vigilancia de la playa de estacionamiento, como a la propietaria de ésta²⁹⁴.

b) ¿Qué esperaría un consumidor de aquellos proveedores de bienes o servicios que brindan adicionalmente el servicio de estacionamiento?

La Comisión y la Sala han establecido que un consumidor razonable espera, cuando el proveedor le ofrece un espacio de estacionamiento gratuito como parte del servicio principal, que el estacionamiento sea seguro, pues de no ser así, podría optar por contratar con otra

²⁹¹ Ver: Resolución Final N° 532-2000/CPC de fecha 1 de setiembre de 2000 en el Expediente N° 212-2000-CPC seguido por Raúl Benavente Zaga contra Mauro Díaz Cáceres. Sanción: 0,15 Unidades Impositivas Tributarias.

²⁹² Ver: Resolución Final N° 1115-2005/CPC de fecha 13 de setiembre de 2005 en el Expediente N° 913-2004/CPC seguido por Luis Javier Marroquín Ballón contra Full Service Equipment S.R.L.

²⁹³ Dicho criterio fue utilizado por la Sala en la Resolución N° 576-2000-TDC INDECOPI en el Expediente N° 287-2000-CPC seguido por Henry Aramayo Pinazzo contra Factoría Germania S.R.L.

²⁹⁴ Ver: Resolución Final N° 1411-2006/CPC de fecha 2 de agosto de 2006 en el Expediente N° 605-2006/CPC, seguido por Cesar Antonio Morales Ruíz contra Larcomar S.A. y Central Parking System Perú S.A.

empresa que no cuenta con estacionamiento y podría ofrecerle un menor costo. Así, se ha establecido que el proveedor es responsable por la idoneidad de todo el servicio, incluyendo los atributos adicionales como el estacionamiento que da ventajas a su oferta frente a otros competidores. Asimismo, se ha establecido claramente que el proveedor se exime de esta responsabilidad, si informa claramente a los consumidores que no presta el servicio de vigilancia en su estacionamiento.

Dicho criterio ha sido aplicado en el caso de un consumidor que estacionó su vehículo en un establecimiento dedicado a la venta de comida rápida. Ante el aviso del gerente de establecimiento, verificó que habían roto la luna de su vehículo, sustrayendo del interior la radio y prendas de vestir. En el caso, la Sala conformó la resolución de la Comisión que declaró fundada la denuncia²⁹⁵.

6.16. En materia de construcción de edificios completos y partes de edificios

6.16.1. ¿Qué espera un consumidor al contratar la compra de un bien inmueble?

En principio, lo que normalmente esperaría un consumidor razonable de la prestación de un servicio inmobiliario es que el proveedor le informe acerca de todas las consecuencias que se podrían originar en la prestación del mismo y que los términos del contrato celebrado se limiten en atención a cada circunstancia particular; ello, en tanto que el proveedor de este tipo de servicios se encuentra en mejor posición que el consumidor para conocerlas.

Como ejemplo de aplicación de este criterio se puede traer a colación el caso seguido contra una inmobiliaria debido a que el área del departamento vendido resultó ser más pequeña que la ofrecida, y no fueron reparadas las fisuras de las paredes, motivo por el cual la Comisión declaró fundada la denuncia por considerar que hubo falta de idoneidad en el producto vendido²⁹⁶.

Debe tenerse en consideración que las transacciones dentro del mercado inmobiliario se efectúan dentro de un sistema de confianza en el proveedor, debido a la información con que cuenta éste. Por ello, en un caso en particular se estableció en un contrato que el inmueble que era objeto de compraventa no contaba con carga alguna, y posteriormente se pretendió trasladar dicho costo al consumidor, la Comisión consideró que se indujo a error a los consumidores al momento de tomar una decisión de consumo²⁹⁷.

6.16.2. ¿El proveedor es responsable por las deficiencias del inmueble?

Sí. A consideración de la Comisión, la responsabilidad del proveedor no culmina con la entrega del departamento, sino que tiene el deber de responder por todas las deficiencias que pudiera presentar el departamento y que no sean originadas por causa imputable al consumidor. Por tanto, es responsabilidad del proveedor entregar el departamento en condiciones apropiadas para ser habitado.²⁹⁸

En tal sentido, un consumidor razonable que adquiere un bien inmueble nuevo, no espera que

²⁹⁵ Ver: Resolución N° 0269-2004/TDC de fecha 2 de julio de 2004 en el Expediente N° 267-2003-CPC seguido por José Alfredo De Los Santos La Serna contra Operaciones Arcos Dorados del Perú S.A.

²⁹⁶ Ver: Resolución Final N° 1027-2004/CPC de fecha 6 de octubre de 2004 en el Expediente N° 612-2004/CPC seguido por Felipe Isaac Pumarada Fernández contra Urbi Propiedades S.A.. Sanción: 1,5 Unidades Impositivas Tributarias.

²⁹⁷ Ver: Resolución Final N° 1156-2004/CPC de fecha 3 de noviembre de 2004 en el Expediente N° 0852-2004/CPC seguido por Luis Miguel Carrillo Rodríguez y Ana Luisa Torres Carvo en contra de Framele E.I.R.L. Sanción: 1,5 Unidades Impositivas Tributarias

²⁹⁸ Ver: Resolución Final N° 668-2004/CPC de fecha 23 de junio de 2004 en el Expediente N° 028-2004/CPC seguido por Oscar Rafael Guillén Valle contra Camalog Asesoría Logística S.R.L.. Sanción: 1,5 Unidades Impositivas Tributarias.

el mismo presente rajaduras, ni fisuras, y que de presentarse algún problema con el producto adquirido, éste sea solucionado por el proveedor en cumplimiento de la garantía ofrecida a fin que no se vuelva a presentar nuevamente en el futuro. Igualmente, cuando la reparación no sea posible, esperaría que se proceda al cambio del producto por otro de similares características y de no ser posible ello, que se le devuelva la cantidad pagada por el mismo.²⁹⁹

Asimismo, un consumidor razonable esperaría que el área del inmueble adquirido sea igual que la señalada en el contrato de compraventa o aquella que se indique clara y expresamente en los planos de construcción y en Registros Públicos. ³⁰⁰

Del mismo modo, un consumidor razonable que va a adquirir un inmueble, y que le ofrecen que el mismo va a contar con determinadas características y medidas, espera que éstas no sean cambiadas de manera unilateral por la empresa, ni que se incremente el precio de la vivienda sin su consentimiento. Ejemplo de ello se observa en el caso en que una empresa denunciada pretendió cobrarle una suma de dinero al consumidor por los cambios realizados en la vivienda sin su consentimiento. ³⁰¹

6.16.3. ¿El proveedor es responsable por no entregar el inmueble en el plazo pactado?

Sí. Un consumidor razonable que contrata con una empresa inmobiliaria la compraventa de un departamento no espera que, pese a estar cumpliendo con su compromiso de pago, dicha empresa no realice la entrega en el plazo establecido. Asimismo, de surgir retrasos en la entrega y acordarse una nueva fecha, esperaría que ello se cumpla³⁰² y de no consignarse una fecha determinada, esperaría que ello se produzca dentro de un plazo prudencial.³⁰³

Se da el caso en que las empresas no cumplen alegando problemas surgidos con otros consumidores o problemas financieros. Al respecto, los problemas financieros de las empresas no las eximen de responsabilidad para el cumplimiento de sus contratos, toda vez que las inmobiliarias se encuentran obligadas a evaluar la posibilidad de cumplimiento del proyecto, y a establecer una fecha real en la que pueden dar ejecución a sus obligaciones, y de esta manera no generar falsas expectativas en los consumidores. Así, ante la cancelación o suspensión del proyecto deben buscar alternativas de solución a fin de no perjudicar a los consumidores.

Como aplicación de este criterio puede observarse un caso en el que fue sancionada una inmobiliaria debido a que no entregó un departamento dentro del plazo pactado para ello, aún cuando el denunciante había cumplido con los requisitos exigidos en el contrato de compraventa. ³⁰⁴

²⁹⁹ Ver: Resolución Final N° 1174-2005/CPC de fecha 20 de septiembre de 2005 en el Expediente N° 266-2005/CPC seguido por Andrés Alberto Pastor Rozas y Nataly Adriana Honores Espejo contra José Fernando Fang Wong y Tammy Milagros Siu Li. Sanción: 1,5 Unidades Impositivas Tributarias.

³⁰⁰ Ver: Resolución Final N° 355-2005/CPC de fecha 16 de marzo de 2005 en el Expediente N° 1068-2004/CPC seguido por Carlos Navarro Vásquez contra Revolle Constructores S.A.C.. Sanción: 0,50 Unidades Impositivas Tributarias.

³⁰¹ Ver: Resolución Final N° 181-2004/CPC de fecha 18 de febrero de 2004 en el Expediente N° 996-2004/CPC seguido por Joan Enrique Sono Quispe en contra de Inmobiliaria Las Dalmacias S.A.C. Sanción: 0,50 Unidades Impositivas Tributarias

³⁰² Ver: Resolución Final N° 643-2004/CPC de fecha 16 de junio de 2004 en el Expediente N° 445-2004/CPC. Sanción: Amonestación.

³⁰³ Ver: Resolución Final N° 989-2004/CPC de fecha 29 de septiembre de 2004 en el Expediente N° 439-2004/CPC seguido por Donato Vivar de la Cruz y Lidia Pomiano de Vivar en contra de Industria Triple Crown S.A. Sanción: 0,50 Unidades Impositivas Tributarias

³⁰⁴ Ver: Resolución Final N° 649-2004/CPC de fecha 16 de junio de 2004 en el Expediente N° 006-2004/CPC seguido por Walter Jhonny Corzo Mori en contra de Inmobiliaria Alborada y Asociados S.A.C.. Sanción: 1 Unidad Impositiva Tributaria

Adicionalmente, la Comisión considera que un proveedor que pone a disposición de los consumidores una oferta inmobiliaria, debe cerciorarse de informar adecuadamente a los consumidores y no crear falsas expectativas de compra. Ello, en la medida que se presume que un proveedor posee toda la información necesaria respecto de su producto y conoce qué información debe ser brindada a los consumidores.

6.16.4. ¿Cuándo debe devolver el proveedor la cuota inicial?

Un consumidor razonable esperaría que de no calificar para la financiación de un crédito, en virtud a lo informado y contratado, cumplan con la devolución del dinero abonado, salvo que las partes hubieran pactado expresamente que el dinero pagado por concepto de cuota inicial no tenía el carácter de reembolsable³⁰⁵.

Asimismo, un consumidor razonable no esperaría contratar con una empresa inmobiliaria la compraventa de una vivienda y que, al paralizarse la construcción de la misma no le devuelvan el monto pagado por concepto de separación de la vivienda, no obtenga respuesta y que ante sus pedidos de devolución no le contesten.

Un ejemplo de la aplicación de dicho criterio se observa en un caso que se sancionó a una inmobiliaria por no cumplir con entregar la vivienda materia de denuncia, ni con devolver al denunciante el monto pagado por concepto de separación.³⁰⁶

6.16.5. ¿El proveedor es responsable de las características ofrecidas respecto de los inmuebles que vende?

Sí. Los proveedores son responsables de las características ofrecidas a los consumidores respecto de los inmuebles que venden, ya que dicho ofrecimiento contribuye a la decisión adoptada por los consumidores al momento de elegir un producto; por ello, lo que el consumidor espera recibir dependerá de la información brindada por el proveedor.

Sobre el particular, a criterio de la Comisión, un consumidor razonable que adquiere un inmueble a través de una empresa constructora tiene la expectativa que dicha empresa, por su experiencia en el mercado al momento de ofrecer el inmueble le indique las reales características con que contará el mismo. En tal sentido, la empresa inmobiliaria garantiza la veracidad de la información brindada a los consumidores, y resulta responsable por las omisiones incurridas en éste.

Un ejemplo de la aplicación de dicho criterio se observa en un caso que se sancionó a una inmobiliaria, debido a que dicha empresa publicitó y promocionó un bien inmueble con diversas características, entre las cuales se encontraba la vista al mar. En tal sentido, la oferta efectuada por la denunciada conducía a cualquier consumidor razonable, que actúa de buena fe y presume que el proveedor también lo hace, a entender que se le estaba ofreciendo un departamento que contaría con vista al mar; sin embargo, posteriormente otra empresa construyó un edificio al costado que ocasionó que la vista fuera modificada, siendo que de acuerdo a las construcciones existentes en la zona, la denunciada podía haber previsto eso³⁰⁷.

6.17. En materia de fabricación y venta de productos destinados a utilizarse en inmuebles

³⁰⁵ Ver: Resolución Final Nº 1119-2005/CPC de fecha 13 de septiembre de 2005 en el Expediente Nº 822-2005/CPC seguido por Víctor Hugo Sernaque Salas en contra de Inversiones M y S Sanción: 5 Unidades Impositivas Tributarias.

³⁰⁶ Ver: Resolución Final Nº 823-2005/CPC de fecha 13 de julio de 2005 en el Expediente Nº 656-2005/CPC seguido por Ricardo Andrés Villameres Ajalcraña en contra de Inversiones M y S Sanción: 1 Unidad Impositiva Tributaria.

³⁰⁷ Ver: Resolución Final Nº 1219-2006/CPC de fecha 5 de julio de 2006 en el Expediente Nº 406-2006/CPC seguido por Cinthya Rocío Quiroz Velarde y otros contra Bragagnini Constructores S.A.C. Sanción: 10 Unidades Impositivas Tributarias.

6.17.1. Muebles y piezas de carpintería

a) ¿Qué se espera al contratar la compra o fabricación de muebles y piezas de carpintería?

Al respecto, la Comisión considera que un consumidor razonable, al contratar los servicios de fabricación de muebles o al adquirirlos directamente de un proveedor, espera que el servicio sea brindado según lo contratado con el proveedor; es decir, que se entregue en la fecha pactada y que se fabrique con los materiales y modelos acordados. En tal sentido, la entrega del producto o la prestación del servicio tardíamente, constituye una infracción a la Ley, siempre y cuando de las condiciones y términos acordados no se desprenda algo distinto.

Como un ejemplo de la aplicación de este criterio podemos referirnos al caso iniciado de oficio en contra de una empresa dedicada a la venta y confección de muebles. En este caso, la empresa incurrió en retrasos e incumplimientos en la entrega de muebles cuya fabricación le fue encargada e incluso pagada. Por esta razón, la Comisión señaló que el servicio prestado a la empresa no fue idóneo³⁰⁸.

Otro ejemplo, es el caso en que un consumidor denunció a una persona natural dedicada a trabajos de carpintería por cuanto no cumplió oportunamente con la elaboración e instalación de un closet de madera para lo cual fue contratado, pese a habersele entregado un adelanto de dinero. Al respecto, la Comisión consideró que efectivamente el denunciado no había cumplido con lo pactado y declaró fundada la denuncia³⁰⁹.

Un ejemplo adicional, se puede observar en el caso de una empresa dedicada a la fabricación de muebles que no cumplió con entregar dos puertas en madera de cedro y una puerta vaivén al denunciante, motivo por el cual se declaró fundada la denuncia por infracción al artículo 8 de la Ley³¹⁰.

b) ¿Qué sucede si el producto presenta alguna falla?

Un consumidor razonable espera que, en caso se presente algún desperfecto con el producto, el proveedor cumpla con repararlo gratuita e inmediatamente en aplicación de la garantía existente; y en caso la reparación no solucione el problema, el consumidor esperará que el proveedor cambie el producto o le devuelva el dinero abonado por él. Asimismo, bajo esta línea de pensamiento, la conducta de un proveedor podrá ser considerada como idónea, no sólo cuando ofrezca productos y servicios óptimos, sino cuando, de presentarse algún problema con el producto o servicio comercializado, proceda inmediatamente a su reparación o corrección, evitando de esta manera que el consumidor sea afectado.

Podemos encontrar un ejemplo sobre la aplicación del criterio antes mencionado en el caso de una señora que adquirió un juego de muebles para sala, el cual presentó fallas en reiteradas oportunidades, y el denunciado se negó a efectuar el cambio del mismo. Por tales motivos, la Comisión declaró fundada la denuncia.³¹¹

6.17.2. Compra o instalación de parquet

³⁰⁸ Ver: Resolución N° 120-1998/TDC de fecha 2 de marzo 1998 en el Expediente N° 280-97-CPC seguido de oficio contra Gasayo S.A. Sanción: 50 Unidades Impositivas Tributarias.

³⁰⁹ Ver: Resolución Final N° 284-99/CPC de fecha 9 de junio de 1999 en el Expediente N° 134-99-CPC seguido por Guillermo Cabanillas Piedra contra Mario Anco Malpartida. Sanción: 0,26 Unidades Impositivas Tributarias.

³¹⁰ Ver: Resolución N° 305-2004/TDC de fecha 21 de julio de 2004 en el Expediente N° 1247-2003/CCPC seguido por Giovanna Villegas Alfaro en contra de Diseños y Decoraciones J R . Sanción: 0,50 Unidades Impositivas Tributarias.

³¹¹ Ver: Resolución Final N° 646-2004/CPC de fecha 16 de junio de 2004 en el Expediente 270-2004/CPC seguido por Carmen Chafloque de Paz en contra de Muebles Lot'S S.A.C. Sanción: 1 Unidad Impositiva Tributaria.

a) ¿De qué manera es posible acreditar la existencia de defectos en el producto o en la instalación del mismo?

Con relación a la instalación de parquet es importante mencionar que a fin de verificar la infracción se requiere en principio acreditar el defecto en el producto. En tal sentido, corresponde en primer lugar al denunciante sustentar en pruebas concretas la existencia del defecto en la fabricación o instalación del producto, en caso contrario no resulta posible determinar la existencia de una infracción a la Ley.

Un ejemplo de ello se puede observar en un caso visto por la Comisión en el que mediante una inspección realizada por el Área de Fiscalización de INDECOPI se verificó que el estado de la instalación del piso no presentaba falla alguna, por lo que se declaró infundado dicho extremo de la denuncia.³¹² En el mismo sentido fue resuelto un caso en el que no quedó acreditado que la madera capirona no fuera apta para ser colocada en piso o que la que fue adquirida presente algún defecto ya que ésta fue almacenada por 2 años y medio.³¹³

b) ¿Qué se espera al comprar o contratar la instalación de piso parquet?

Sobre el particular la Comisión considera que un consumidor razonable al comprar o contratar la instalación de piso de parquet, espera que el proveedor instale el mismo de una manera apropiada, de forma tal que éste no presente imperfecciones o se seque al poco tiempo de instalado originando que se encoja o deforme. En tal sentido no esperaría que el parquet se levante al poco tiempo de instalado y, de ser así, esperaría que el proveedor efectúe las reparaciones correspondientes mientras la garantía se encuentre vigente.

Dicho criterio ha sido aplicado, en numerosas resoluciones, por ejemplo en el caso de una señora que manifestó que varias piezas del parquet que se le instaló se encontraban torcidas y rajadas, sin que el proveedor hubiese cumplido con efectuar reparación alguna. Sobre el particular, la Comisión declaró fundada la denuncia considerando que el servicio brindado por el denunciado no había sido idóneo³¹⁴.

Asimismo, un consumidor razonable esperaría que el proveedor cumpla con informar si la superficie sobre la que se va a instalar el parquet se encuentra adecuadamente elaborada, a fin de evitar posteriores inconvenientes, ello en la medida que se presume que un proveedor posee toda la información necesaria sobre el servicio que presta y conoce qué información debe ser brindada a los consumidores.

Como ejemplo de aplicación de dicho criterio cabe mencionar el caso en el cual la Comisión declaró fundada la denuncia debido a que el piso del domicilio del denunciante se levantó parcialmente y se encontraba agrietado en las uniones. Al respecto, la Comisión desestimó los argumentos de la empresa que efectuó la instalación del parquet, la cual pretendió eximirse de responsabilidad alegando que los desperfectos se debían a la carencia de cemento en el falso piso.³¹⁵

Adicionalmente, en opinión de la Comisión, un consumidor razonable no espera que el piso de parquet presente problemas de separación entre sí luego de haber sido instalado. Dicho criterio fue aplicado por ejemplo en el caso de un señor que denunció a una persona natural por cuanto el parquet que se le instaló se empezó a abrir a los pocos meses de instalado. Al

³¹² Ver: Resolución Final N° 401-2004/CPC de fecha 15 de abril de 2004 en el Expediente 1128-2003/CPC seguido por María Teresa Villena Ramírez en contra de Manufacturas Americanas S.A.

³¹³ Ver: Resolución Final N° 144-2004/CPC de fecha 11 de febrero de 2004 en el Expediente 144-2004/CPC seguido por Raúl Palacios Rodríguez en contra de Parquet Franchini S.A., la cual fue declarada infundada.

³¹⁴ Ver: Resolución Final N° 443-2000/CPC de fecha 12 de julio de 2000 en el Expediente N° 213-2000-CPC seguido por Luz Espinoza García de Flores contra William Erribarren Cristóbal. Sanción: Advertencia.

³¹⁵ Ver: Resolución Final N° 635-2005/CPC de fecha 25 de mayo de 2005 en el Expediente N° 219-2005/CPC seguido por Sara del Carmen Torres Bernuy en contra L.G. Copure E.I.R.L.. Sanción: 1Unidad Impositiva Tributaria

respecto, la Comisión consideró que la instalación no había sido efectuada de manera adecuada por lo que declaró fundada la denuncia³¹⁶.

Finalmente, un consumidor razonable esperará que en caso el proveedor no pueda brindar el servicio en las condiciones pactadas, se encuentra obligado a informárselo, no pudiendo modificar las condiciones unilateralmente; en tanto se ha comprometido a brindar un resultado concreto.

6.17.3. En materia de servicios de albañilería

a) ¿Qué elementos son tomados en consideración por la Comisión a fin de determinar la idoneidad del servicio de albañilería?

De acuerdo con lo señalado por la Sala, a fin de determinar cuáles eran las características del servicio de albañilería ofrecido y analizar la idoneidad del mismo, es necesario que el contrato firmado entre el proveedor y el consumidor describa cuál es la calidad y las características exactas que espera quien contrató. Ello, toda vez que de la sola observación del trabajo realizado, no es posible concluir la falta de idoneidad en el servicio prestado³¹⁷.

Es decir, a fin de acreditar la existencia de obras inconclusas o de malos acabados en los trabajos de albañilería, es necesario que el consumidor cumpla con presentar los medios probatorios que demuestren cuáles fueron las características ofrecidas y que no fueron efectivamente cumplidas por el proveedor.

b) ¿Cuáles son los riesgos que corre un consumidor que contrata los servicios independientes de albañilería?

Al contratar los servicios de un albañil independiente, un consumidor razonable debe considerar que los riesgos de obtener una obra que cumpla con los estándares de calidad son mayores, lo que puede verse reflejado en el precio por la obra, el cual es menor al que las empresas formalmente constituidas ofrecen³¹⁸.

6.18. En materia de agencias de empleo

6.18.1. ¿Qué espera un consumidor razonable del servicio de agencia de empleos?

Un consumidor razonable esperaría que la persona que le sea asignada según sus requerimientos, cumpla con las características necesarias a fin de poder desarrollar la labor para la cual fue contratada. Sin embargo, la idoneidad de un servicio doméstico depende en muchos casos de la afinidad que exista con la persona seleccionada para brindarlo, es decir, generalmente el consumidor utiliza criterios subjetivos al momento de evaluar la idoneidad del personal que brinda servicios domésticos.

Así, la Sala ha considerado que la agencia no puede garantizar que el personal seleccionado encaje perfectamente dentro de las preferencias del consumidor que solicita el personal, pues la calificación que él efectúe será realizada sobre la base de criterios subjetivos.

En ese sentido, lo que esperaría un consumidor razonable es que la agencia realice una evaluación previa del personal sobre la base de las referencias de empleadores anteriores y entrevistas personales y como resultado de esta evaluación asigne el personal.

³¹⁶ Ver: Resolución Final N° 700-2000/CPC de fecha 10 de noviembre de 2000 en el Expediente N° 609-2000/CPC seguido por Manuel Alcides Nuñez Román contra Pedro Idelfonso Murillo Aparicio. Sanción: 0,7 Unidades Impositivas Tributarias.

³¹⁷ Resolución N° 290-2005/TDC-INDECOPI del 11 de marzo de 2005, emitida en el Expediente N° 772-2004/CPC, por la denuncia presentada por el señor Richard Felipe León Medrano contra el señor Paulino Aldave Laveriano.

³¹⁸ *Idem*

Así, al contratar el servicio de una agencia de empleos, un consumidor razonable esperaría que éste sea seleccionado atendiendo a las características que ha requerido. Finalmente, en caso que el personal seleccionado no reuniese las características requeridas, un consumidor razonable esperaría que la agencia de empleos le asigne a una nueva persona en un plazo razonable, salvo que de los términos del contrato se desprenda algo distinto³¹⁹.

Dicho criterio también fue aplicado en el caso de una señora que denunció a una agencia de empleos debido a que la persona designada para desempeñarse como empleada del hogar, no contaba con las características necesarias para tales labores, siendo que padecía de una enfermedad que la imposibilitaba para las tareas asignadas. Al respecto, se estableció que, debido a la garantía que deben ofrecer las agencias de empleo, éstas debe asignar a una nueva persona dentro de un plazo razonable³²⁰.

6.18.2. ¿Cuántas veces puede solicitarse la reposición del personal asignado en los contratos con agencias de servicio doméstico?

La Comisión ha señalado que el consumidor que celebra un contrato con una agencia de servicio doméstico, puede solicitar la reposición del personal las veces que resulten necesarias durante el tiempo de vigencia de la garantía que hubiera establecido el proveedor al momento de ofrecer su servicio y de acuerdo a las condiciones que hubieran pactado las partes.

Dicho criterio fue aplicado en el caso de una señora que denunció a una agencia de empleos que no había cumplido con reponer al personal asignado para el servicio doméstico, a pesar que la garantía establecida en el contrato suscrito por las partes se encontraba aún vigente. En tal sentido, la Comisión declaró fundada la denuncia³²¹.

6.18.3. ¿El proveedor se encuentra obligado a informar al consumidor el carácter no reembolsable de su dinero?

La Comisión considera que el proveedor se encuentra en la obligación de poner a disposición de los consumidores toda la información relevante respecto de los términos y condiciones de los productos o servicios ofrecidos, de manera tal que aquella pueda ser conocida o conocible por un consumidor razonable usando su diligencia ordinaria.

En tal sentido, la Comisión ha establecido que el carácter reembolsable del dinero constituye una condición del contrato importante, toda vez que el conocimiento de ésta podría influir en la decisión de contratar del consumidor. En consecuencia, la Comisión ha considerado que la mencionada información es relevante, y que por tanto, debe ser puesta en conocimiento del consumidor.

Dicho criterio fue aplicado en el caso de un consumidor que contrató con una agencia de servicios domésticos a fin de obtener los servicios de una trabajadora del hogar, la misma que trabajó poco tiempo y luego fue reemplazada por dos personas que no cumplían con los requisitos pactados, motivo por el cual la denunciante solicitó la devolución de su dinero y la agencia se negó a hacerlo aduciendo el carácter no reembolsable del mismo.

La Comisión consideró que la denunciada no informó a la denunciante sobre el carácter de 'no reembolsable' del pago efectuado, motivo por el cual declaró fundada la denuncia³²².

³¹⁹ Dichos criterios fueron utilizados por la Sala en la Resolución N° 183-2001/TDC-INDECOPI de fecha 23 de marzo de 2001 en el Expediente N° 456-2000-CPC seguido por Nelly Bernedo Arenas contra Carmela Rosalía Mosquera Palacios.

³²⁰ Ver: Resolución Final N° 729-2003/CPC de fecha 16 de julio de 2003 en el Expediente N° 482-2003/CPC seguido por Azucena Moreno Polo contra Máximo Mario Alfaro Villanueva. Sanción: 0,15 Unidades Impositivas Tributarias.

³²¹ Ver: Resolución Final N° 680-2000/CPC de fecha 3 de noviembre de 2000 en el Expediente N° 299-2000-CPC seguido por Martha Duran Velarde contra Flora Ramos.

³²² Ver: Resolución Final N° 038-2000/CPC de fecha 17 de enero de 2000 en el Expediente N° 555-99-CPC seguido por Carmen Patricia Gonzáles Vigil Pinillos contra Carmela Mosquera Palacios.

6.18.4. ¿Puede solicitarse la devolución del dinero pese a haberse pactado la reposición de empleada?

De acuerdo al criterio establecido por la Comisión, cuando el consumidor y la agencia de empleos celebran un contrato por el cual esta última se obliga a reponer al personal asignado para el servicio doméstico en caso que el consumidor no se encuentre conforme con el mismo, no resulta posible solicitar la devolución del dinero, salvo que de los términos del contrato se desprenda algo distinto.

Este criterio se aplicó en el caso de una señora que denunció a una agencia de empleos ante su negativa de devolverle el dinero por no haberse encontrado satisfecha con el personal asignado luego del primer cambio. Al respecto, la Comisión consideró infundada la denuncia, toda vez que conforme al contrato no cabía devolución del dinero sino la reposición del personal³²³.

6.18.5. ¿A quién corresponde la carga de la prueba sobre si se informó o no al consumidor el carácter no reembolsable de su dinero?

De acuerdo al criterio establecido por la Comisión, la carga de la prueba sobre si se informó o no al consumidor respecto a que el monto de lo pagado tendría el carácter de no reembolsable, debe ser asumida por quien maneja dicha información y se encuentra en mejor posición para producir prueba sobre tal hecho. En este sentido, es el proveedor quien se encuentra en mejor posición para poder demostrar si efectivamente informó al consumidor sobre estas circunstancias no previsibles.

Dicho criterio fue adoptado por la Comisión por cuanto la denunciada acreditó a lo largo del procedimiento haber informado a la denunciante sobre el carácter de 'no reembolsable' del pago efectuado, motivo por el cual se declaró infundada la denuncia³²⁴.

6.19. En materia de lavanderías

6.19.1. ¿Qué espera un consumidor cuando contrata un servicio de lavandería?

La Comisión ha señalado en diversos casos que un consumidor razonable, al momento de entregar una prenda de vestir para su lavado, espera que dicho servicio sea brindado utilizando los medios adecuados para cada tipo de tela y que la prenda sea devuelta sin presentar manchas o suciedades, ni rasgaduras o roturas ni desteñidos. Cabe precisar que, si las manchas no pueden ser retiradas o si la prenda puede sufrir deterioros a través de los métodos utilizados para el lavado de ese tipo de prendas, un consumidor razonable esperaría que con anterioridad a la prestación del servicio se le informe de este hecho.

Este criterio fue aplicado en el caso de una señora que denunció a una lavandería a la que le encargó el lavado de una casaca color ladrillo con una pequeña mancha en el puño. La lavandería le informó que el tono de la casaca podría bajar, sin embargo al recogerla se dio con la sorpresa que la lavandería había manchado la casaca y que por ello la misma había sido teñida de otro color sin su consentimiento. En este caso, la Comisión consideró que si bien la empresa denunciada cumplió con advertir a la denunciante que la prenda podía desteñirse debido a la calidad del material, no cumplió con prestar un servicio idóneo, toda vez que al intentar reparar el daño causado a la prenda por dicho servicio, originó que la casaca quedara

³²³ Ver: Resolución Final N° 938-2002/CPC de fecha 28 de noviembre de 2002 en el Expediente N° 353-2002-CPC seguido por Carmen Nila Campos de Goytendia contra Nancy Bety Sánchez Julián.

³²⁴ Ver: Resolución Final N° 363-2004/CPC de fecha 1 de abril de 2004 en el Expediente N° 1250-2003-CPC seguido por Antonella Parodi de Ponce contra Karina Carmen Torres Mosquera.

de un color diferente al original tiñéndola para intentar solucionar el problema. Por ello la Comisión declaró fundada la denuncia³²⁵.

6.19.2. ¿Se presume que la prenda dejada para lavar es entregada por el usuario en perfectas condiciones?

La Comisión ha establecido que un proveedor debe dejar constancia del estado en que la prenda le es entregada para su lavado, pues en caso no exista ninguna anotación, se presume que la misma se encontraba en óptimas condiciones al ser entregada para su lavado.

Este criterio fue aplicado en el caso de una consumidora que entregó a la denunciada un saco negro de gamuza, para ser lavado. Al pasar a retirar su prenda en la fecha acordada, ésta había perdido color y textura. La denunciada no hizo ninguna anotación en la orden de trabajo, sobre el estado de la prenda (por ejemplo si es que se encontraba desteñida, percutida o deteriorada) por lo que la Comisión presumió que la misma se encontraba en óptimas condiciones al ser entregada para su lavado. En tal sentido, la Comisión declaró fundada la denuncia³²⁶.

6.19.3. ¿Cómo debe actuar un proveedor diligente del servicio de lavandería?

El mínimo de diligencia que debe tener un proveedor del servicio de lavandería exige que deje constancia del estado en el cual recibe la prenda por parte del consumidor. Los proveedores de este tipo de servicios deben dejar constancia en el documento de recepción, el estado en el que las prendas son entregadas, pues, en caso de no existir ninguna anotación, se presumirá que éstas se encontraban en óptimas condiciones.

Este criterio fue utilizado en un caso donde se dejó en una lavandería una casaca reversible para que fuera lavada. En la guía de recepción se dejó constancia que dicha prenda se encontraba en perfecto estado, así como los cierres y los broches. Sin embargo, cuando el denunciante recogió la prenda, ésta tenía la tela rasgada, sin que dichos daños hayan sido reportados previamente. En ese sentido, la Comisión declaró fundada la denuncia por falta de idoneidad en el servicio prestado³²⁷.

6.19.4. ¿Las anotaciones en las órdenes de trabajo de las lavanderías en las que se consigna que no existe garantía sobre el trabajo, son válidas?

Estas estipulaciones no resultan válidas, toda vez que las mismas pretenden exonerar de responsabilidad al proveedor. Así lo señala el artículo 1328³²⁸ del Código Procesal Civil, aplicable supletoriamente a este tipo de casos. Dicho tipo de cláusulas no resultan oponibles frente a los consumidores.

Este criterio fue utilizado en el caso de una lavandería que fue denunciada por los daños causados en una prenda de vestir entregada para el servicio. Al respecto, la empresa señaló que cumplía con informar a los consumidores que no se hacían responsables por los daños ocasionados en las prendas. La Comisión consideró que, en tanto dicha información contenida

³²⁵ Ver: Resolución Final N° 204-1999/CPC de fecha 5 de mayo de 1999 en el Expediente N° 407-1998-CPC seguido por Claudia Carrillo Barnuevo contra Lavandería San Borja Norte S.A. Sanción: Advertencia.

³²⁶ Ver: Resolución Final N° 060-2000/CPC de fecha 24 de enero de 2000 en el Expediente N° 470-1999-CPC seguido por Teresa Japp de Cortés contra la lavandería "Lava Rápido" de propiedad de María del Socorro Castro Rodríguez. Sanción: 0,15 Unidades Impositivas Tributarias.

³²⁷ Ver: Resolución Final N° 840-2002/CPC de fecha 29 de octubre de 2002 en el Expediente N° 647-2002/CPC seguido por Edgar Álvarez Ríos contra Lavandería Yoi S.R.L. Sanción: 0,15 Unidades Impositivas Tributarias.

³²⁸ CÓDIGO PROCESAL CIVIL; Artículo 1328.- Es nula toda estipulación que excluya o limite la responsabilidad por dolo o culpa inexcusable del deudor o de terceros de quienes éste se valga. (...).

en las boletas de venta pretendían exonerar al proveedor de su responsabilidad, no debían ser tomadas en cuenta, en virtud de lo señalado en el Código Civil³²⁹.

6.19.5. ¿Se presume que el cuidado de las prendas dejadas en la lavandería es responsabilidad del proveedor?

Un consumidor razonable esperaría que el proveedor de este tipo de servicios sea responsable por el cuidado de las prendas, resguardándolas hasta que las mismas sean entregadas a las personas correctas.

En ese sentido, el proveedor debe tener especial cuidado de entregar tales prendas a la persona que contrató el servicio o, en su defecto, se le entregue a quien porta la orden de servicio o algún documento emitido por el proveedor.

Al respecto, la Comisión declaró fundada una denuncia puesto que la lavandería no había sido diligente en el cuidado de las prendas que le fueron entregadas para el servicio de lavado. Quedó acreditado que la denunciada entregó las prendas a una persona que no contaba con los documentos correspondientes (guía de recepción o documento de identidad correspondiente)³³⁰.

6.19.6. ¿Cuál es el monto que debe cancelarse al consumidor por la pérdida de una prenda en la lavandería?

Si bien, el proveedor se encuentra en la obligación de velar por las prendas que le son entregadas para el servicio de lavandería, existen circunstancias ajenas a su responsabilidad que determinan la pérdida de tales prendas o que las mismas sean deterioradas como consecuencia del lavado.

En estos casos, a fin de determinar el monto a ser entregado como medida correctiva, debe considerarse el precio real de la prenda, así como la depreciación que ha sufrido por el paso del tiempo, teniendo en cuenta que ningún consumidor requiere el servicio de lavandería para una pieza de ropa nueva.

El valor de la depreciación es determinado por el Reglamento de la Ley del Impuesto a la Renta.

La Comisión utilizó este criterio en un caso donde debido a la pérdida de un pantalón que fue dejado en el establecimiento de la denunciada para el servicio de lavado, se dispuso la devolución del valor de la prenda, descontando una suma por depreciación debido a los meses de uso³³¹.

6.20. En materia de actividades deportivas

6.20.1. ¿Qué es lo que espera un consumidor razonable respecto al inicio de las actividades en un gimnasio?

Un consumidor razonable espera que el gimnasio inicie sus actividades en la fecha programada, sin retraso alguno. Si bien es posible que existan hechos no atribuibles al proveedor que generen un retraso, es necesario que dicho proveedor haya adoptado las medidas necesarias para que las instalaciones y las máquinas a ser utilizadas por los

³²⁹ Ver Resolución Final N° 1323-2006/CPC de fecha 19 de julio de 2006 en el Expediente N° 793-2006/CPC seguido por Irene Silva Castro en contra de Lavandería Caminos del Inca. Sanción: Amonestación.

³³⁰ Ver: Resolución Final N° 1065-2005/CPC de fecha 6 de septiembre de 2005 en el Expediente N° 421-2005/CPC seguido por Héctor Carrasco Navarrete contra Lavandería San Borja Norte S.A. Sanción: Advertencia.

³³¹ Ver: Resolución Final N° 1036-2005/CPC de fecha 31 de agosto de 2005 en el Expediente N° 732-2005/CPC seguido por Flor de María Pérez Bartra contra Cirila Veha Achurli. Sanción: 0,30 Unidades Impositivas Tributarias.

asistentes se encuentren a su disposición en la fecha anunciada.

6.20.2. ¿Qué es lo que espera un consumidor razonable respecto de la seguridad ofrecida en los gimnasios?

Un consumidor razonable esperaría que el gimnasio en el cual realiza sus actividades deportivas cumpla con brindarle la seguridad del caso, a fin que pueda dejar sus pertenencias a buen recaudo mientras se ejercita. En ese sentido, los establecimientos de esta naturaleza cumplen con facilitar espacios (casilleros) a sus clientes, los mismos que deben ser asegurados mediante el uso de un candado o algún tipo de llave de seguridad.

Sin embargo, si llegara a producirse un robo en dicho establecimiento, el consumidor debe acreditar que el mismo se produjo en el citado lugar, a través de las manifestaciones de los trabajadores o algún otro medio probatorio que crea conveniente.

La Comisión empleó este criterio en el caso de una señora que denunció el robo de su celular y dinero que se hallaban en su casillero, estando éste con candado y habiendo dejado la llave del mismo en custodia de uno de los counter del gimnasio. Dicha denuncia fue declarada infundada toda vez que, si bien la denunciante había cumplido con precisar los hechos ante las autoridades policiales, no había presentado medio probatorio alguno que acredite que tales hechos se produjeron al interior del referido gimnasio³³².

6.20.3. ¿Qué debe esperar un consumidor razonable que no puede hacer uso de los servicios de un gimnasio luego de haber celebrado un contrato de membresía?

Es una práctica común que los establecimientos que ofrecen sus servicios para actividades deportivas, como es el caso de los gimnasios, otorguen membresías por periodos trimestrales, semestrales o anuales.

Al respecto, las partes se encuentran sujetas a lo que señala el contrato de membresía en lo referido a la imposibilidad del consumidor de asistir a dicho gimnasio. En ese sentido, si una persona que contrató la membresía anual en un gimnasio se ve imposibilitada de acudir por motivos que le son atribuibles, el proveedor del servicio debe aplicar lo establecido en las cláusulas pertinentes para tales casos.

Así lo entendió la Comisión en el caso de una señora que denunció a un gimnasio, toda vez que éste no quiso reembolsarle el monto pagado, luego que ella informara que no podía asistir a las clases por motivos de salud. En ese sentido, correspondía aplicar lo señalado en el contrato celebrado por las partes, tal y como lo hizo la denunciada³³³.

Adicionalmente, de ser el caso que un gimnasio cierre temporal o permanentemente sus instalaciones, deberá informar a sus usuarios la manera como se hará efectivo el tiempo pendiente de sus membresías o devolver el dinero correspondiente a aquellos que lo soliciten. Al respecto, la Comisión declaró fundada una denuncia debido a que un gimnasio que cerró sus establecimientos, no cumplió con brindarles una solución a sus miembros, ni con devolverles los montos pagados por el tiempo de las membresías no utilizadas³³⁴.

6.20.4. ¿Qué información debe brindar el proveedor de los servicios de gimnasio respecto de la cantidad de personas que asisten al mismo?

³³² Ver: Resolución Final N° 166-2003/CPC del 19 de febrero de 2002, emitida en el Expediente N° 946-2002-CPC, procedimiento iniciado por la señora Gisella Tirado Echeagaray contra New Fitness Centres S.A.

³³³ Ver: Resolución Final N° 635-2004/CPC del 16 de junio de 2004, emitida en el Expediente N° 532-2004-CPC, procedimiento iniciado por la señora Rosa Victoria Llanos Meneses contra New Fitness Centres S.A.

³³⁴ Ver: Resolución Final N° 120-2006/CPC del 24 de enero de 2006, emitida en el Expediente N° 996-2005/CPC, seguido por ASPEC contra Fitness Corporation S.A y Matinal Group S.A.C.

Según lo señalado por la Comisión, el proveedor se encuentra obligado a brindar aquella información que sea relevante para la contratación del servicio. Así, no se requiere que el proveedor brinde toda la información referida al producto o servicio contratado, sino solamente aquella que el consumidor desconoce o sea importante para concretar su operación.

Es posible considerar que, en determinados casos, el proveedor se encuentre exonerado de brindar algún tipo de información, por ejemplo respecto de las condiciones normales en las que se brinda un servicio, las mismas que son posibles de inferir por un consumidor razonable. Este es el caso de los gimnasios, en los cuales, por los usos y costumbres del mercado, un consumidor razonable puede presumir que la cantidad de asistentes aumentará durante la época de verano.

Los gimnasios se encuentran imposibilitados de informar sobre la cantidad de asistentes a sus instalaciones, ya que éstos pueden presentarse en cualquier hora del día y, no necesariamente hacer uso de los mismos equipos y servicios de manera regular³³⁵.

6.21. En materia de espectáculos

6.21.1. ¿Qué espera un consumidor cuando asiste a una actividad artística?

Sobre el particular, la Comisión considera que la expectativa del consumidor que asiste a un espectáculo de este tipo, está dada principalmente por las condiciones en que podía apreciar el mismo, y que consisten en el lugar a llevarse a cabo el evento, la hora de inicio y su ubicación respecto del escenario, siendo estos factores de extrema sensibilidad, pues determinan el monto que el consumidor está dispuesto a pagar por el espectáculo. Es así, que un consumidor razonable no esperaría que el espectáculo empiece mucho después de la hora señalada, sin mediar una causa justificada, como el caso fortuito, fuerza mayor o un hecho atribuible a un tercero, que no se respete la ubicación, y mucho menos que por el desorden del evento no pueda visualizar el espectáculo.

En aplicación de dicho criterio, la Comisión declaró fundada una denuncia en la cual se acreditó que el espectáculo no empezó a la hora indicada, los artistas no cantaron en vivo, no se respetaron los asientos indicados en los tickets de entrada, y los niños que acudieron al mismo, no tuvieron fácil visibilidad al escenario³³⁶.

Asimismo, la Comisión ha establecido que la variación de la hora de inicio de un concierto, así como el aumento de una fila de asientos no prevista para la zona del local donde se encuentra realizando el espectáculo, constituyen una infracción a lo dispuesto en la Ley de Protección al Consumidor.

Dicho criterio fue utilizado por la Comisión y confirmado por la Sala en el caso de un consumidor que denunció a la empresa encargada del concierto de un grupo internacional, debido a que se aumentó una fila de asientos no prevista para la zona "Súper Vip" y se varió la hora de inicio del concierto³³⁷.

De otro lado, la Comisión ha considerado que un consumidor razonable esperaría que el proveedor de una actividad teatral, musical o cualquier otra actividad artística, cumpla con lo ofrecido, es decir, que el total de artistas ofrecidos cumplan con presentarse al espectáculo.

³³⁵ Ver: Resolución Final N° 842-2005/CPC del 20 de julio de 2005, emitida en el Expediente N° 249-2005-CPC, procedimiento iniciado por el señor Daniel Soria Luján contra New Fitness Center S.A.

³³⁶ Ver: Resolución Final N° 674-2006/CPC del 18 de abril de 2006, emitida en el Expediente N° 1578-2005/CPC y 1675-2005/CPC (Acumulados) seguido por ASPEC y la señora Gaby Carolina Rodrigo Roggero contra Show Bizz S.A.C.

³³⁷ Ver: Resolución N° 027-2003/TDC-INDECOPI de fecha 5 de febrero de 2003 en el Expediente N° 246-2002/CPC, seguido por Alfredo Enrique Ávalos Zelasco contra SPAR Producciones S.A.

Sobre el particular, la Comisión adoptó el referido criterio en el caso de una empresa que ofreció un determinado número de artistas. Sin embargo, no cumplieron con presentarse todos los artistas ofrecidos, por lo que la Comisión resolvió declarar fundado el procedimiento iniciado de oficio, sancionándose al infractor por el incumplimiento³³⁸.

Un caso similar se puede observar en el que la Comisión declaró fundado en dicho extremo un procedimiento de oficio, debido a que el proveedor indujo a error a los consumidores promocionando de manera confusa en su publicidad, la participación de un determinado artista, el cual no estuvo presente en el espectáculo³³⁹.

Asimismo, puede citarse un caso en el cual, al haberse acreditado que los proveedores no cumplieron con contratar todas las prestaciones ofrecidas a los asistentes, la Comisión y la Sala encontraron responsabilidad en los denunciados, declarando fundado el procedimiento iniciado de oficio³⁴⁰.

Finalmente, la Comisión ha considerado que en espectáculos tales como conciertos, un consumidor razonable no esperaría que todas las personas que asisten al mismo permanezcan sentadas en sus respectivos asientos durante todo el espectáculo. Asimismo, un consumidor razonable esperaría que personas que forman parte de la organización del evento, tales como personal de seguridad, acomodadores o personal de limpieza, circulen por los pasadizos cumpliendo con su labor.

Sobre el particular, se dio el caso en el que un consumidor denunció a una empresa organizadora de espectáculos señalando que durante el concierto al que asistió, la denunciada habría permitido que el público se ubique en los pasadizos obstaculizando de esta manera su visibilidad. La Comisión declaró infundada la denuncia en este extremo considerando tal situación como natural en los conciertos³⁴¹.

6.21.2. ¿Qué espera un consumidor razonable cuando se le ofrece un “after show party” como beneficio adicional?

Sobre el particular, la Comisión considera que un consumidor razonable al que se le ofrece una fiesta posterior al concierto de un cantante famoso, como beneficio adicional por la compra de la entrada al referido concierto, entenderá que el personaje central del show asistirá a la referida fiesta, más aún si la promoción de dicha actividad ha sido realizada en función al espectáculo ofrecido por dicho cantante.

Sobre la aplicación del criterio expuesto, podemos citar el caso desarrollado en el punto anterior, en el que, en otro extremo de su denuncia, el consumidor señaló que al asistir al after show party del concierto de una cantante famosa, ésta sólo asistió a disculpar su inasistencia, por lo que la Comisión consideró fundada la denuncia en este extremo.

6.21.3. ¿Qué espera un consumidor al dejar objetos en el servicio de custodia de un local?

³³⁸ Ver: Resolución Final N° 828-2004/CPC de fecha 18 de agosto de 2004 en el Expediente N° 627-2004-CPC seguido por CPC contra Cult Perú S.R.L.

³³⁹ Ver Resolución Final N° 961-2006/CPC del 30 de mayo de 2006, en el cual se declaró fundado en parte el procedimiento de oficio iniciado por la Comisión en contra de Corporación Hotelera Metor S.A., José Luis Valverde López y Arjo'S Producciones S.R.L.

³⁴⁰ Ver Resolución Final N° 533-2005/CPC del 27 de abril del 2005 en los Expedientes N° 038-2005/CPC y 095-2005/CPC (Acumulados) confirmada por la Sala mediante Resolución N° 1366-2005/TDC-INDECOP del 14 de diciembre 2005, en los seguidos por la Comisión en contra de Cannibal Producciones S.A.C. Juan Elías Samaan Sarria, Bruno Mauricio Jacobo Revoredo, Marco Antonio Cabrera Valderrama, Alberto Yancul Herrera .

³⁴¹ Ver: Resolución Final N° 598-2000/CPC de fecha 29 de setiembre de 2000 en el Expediente N° 208-2000-CPC seguido por Eduardo Vergaray Van Meerbeck contra Fifty Five S.A.

La Comisión ha considerado que un consumidor razonable espera que al entregar un determinado bien para su custodia, pagando por el servicio y recibiendo a cambio una contraseña, éste le sea devuelto a cambio de la contraseña recibida. Así, un consumidor no esperaría que el bien sea extraviado. En todo caso, de extraviarse el bien, la expectativa mínima de un consumidor razonable sería que el proveedor reponga la pérdida oportunamente.

Este criterio, fue aplicado por la Comisión en el caso de un consumidor que asistió a una fiesta organizada por una empresa dedicada a la realización de espectáculos y dejó en el guardarropa su casaca y su teléfono celular, pagando por el servicio de custodia, por lo cual recibió una contraseña. Sin embargo, al acercarse a recoger sus pertenencias, éstas no le fueron entregadas.

En este caso, la Comisión señaló que en tanto la empresa denunciada brindaba un servicio de custodia, por el cual entregaba una contraseña y efectuaba el cobro correspondiente, se encontraba en la obligación de devolver el bien dado en custodia a la persona portadora de la contraseña. En dicho caso, quedó acreditado que la denunciada no cumplió con ello, motivo por el cual la denuncia fue declarada fundada³⁴².

6.21.4. ¿El proveedor debe devolver el dinero pagado por las entradas en caso un espectáculo se cancele?

Sí, un consumidor razonable esperaría que de ser cancelado un espectáculo, el proveedor le devuelva el dinero pagado por las entradas.

Sin embargo, es importante señalar que la información previa relacionada a la forma y oportunidad en que sería reembolsado el dinero pagado por las entradas de un concierto en caso éste sea cancelado, no constituye información que corresponda al servicio de espectáculo contratado, sino que forma parte de las acciones a cargo del proveedor una vez cancelado el concierto.

Dicho criterio fue aplicado por la Comisión en un procedimiento de oficio contra una empresa que organizó la presentación de un grupo extranjero, el cual no se presentó. Por ello, en la medida que la referida empresa no adoptó las acciones necesarias a fin de proceder a la devolución del íntegro del dinero pagado por los consumidores, ni utilizó los medios idóneos a fin de informarles respecto de la forma en que podían acceder a la devolución de su dinero, se declaró fundado el procedimiento³⁴³.

Otro ejemplo de aplicación del referido criterio fue la denuncia declarada fundada por la Sala en un caso donde también se canceló el concierto, pero al igual que en el caso anterior, la empresa no adoptó las acciones necesarias a fin de proceder a la devolución del íntegro del dinero pagado por los consumidores³⁴⁴.

6.21.5. ¿Cuál es la responsabilidad del auspiciador de un concierto en caso éste se cancele?

La Comisión ha establecido que un auspiciador no cuenta con responsabilidad administrativa por la devolución del dinero a los consumidores, en tanto que dados los usos y costumbres comerciales, el respaldo otorgado por su marca se encuentra orientado hacia los productos y servicios propios de su actividad y, el consumidor no esperaría que dicho respaldo implique

³⁴² Ver: Resolución Final N° 736-2000/CPC de fecha 24 de noviembre de 2000 en el Expediente N° 518-2000-CPC seguido por Beatriz Lynch contra Orbit Entertainment S.A.C.

³⁴³ Ver Resolución Final N° 173-2003/CPC de fecha 19 de febrero de 2003 en el Expediente N° 857-2002/CPC seguido por CPC contra DCG Producciones S.A.C.

³⁴⁴ Ver Resolución N° 809-2002-TDC-INDECOPI de fecha 18 de octubre de 2002 en el Expediente N° 305-2002/CPC y otros, seguido por Mary Elena Quiroga Anticona y otros contra Boulevard Contratistas Generales E.I.R.L.

asumir la responsabilidad por asuntos vinculados exclusivamente a la organización y desarrollo del espectáculo.

Dicho criterio fue utilizado por la Comisión en el caso de un procedimiento de oficio iniciado por la cancelación del concierto del artista Rod Stewart, en dicho procedimiento la Comisión resolvió declarar infundado el procedimiento contra el auspiciador y declaró fundado el procedimiento de oficio contra el promotor del espectáculo, debido a que fue este último quien contrató directamente los servicios del cantante³⁴⁵.

6.22. En materia de otros servicios

6.22.1. Servicio de buffet

a) ¿Qué es lo que espera un consumidor razonable al contratar un servicio de buffet?

Un consumidor razonable esperaría que el servicio de buffet cuente con las características ofrecidas al momento de celebrar el contrato.

En ese sentido, debe considerarse como parte del servicio de buffet, la presentación de los alimentos y bebidas, la cantidad de los bocaditos presentados, la decoración de las mesas y viandas, así como el personal encargado para tal servicio.

La Comisión utilizó este criterio en la denuncia donde quedó acreditado mediante una constatación policial, que el buffet presentado por el denunciado no guardaba las características ofrecidas y pactadas en el contrato celebrado por las partes³⁴⁶.

b) ¿Cuál debería ser la calidad de los alimentos y bebidas ofrecidos en el servicio de buffet?

Si bien, de acuerdo con lo establecido en la Ley de Protección al Consumidor, los proveedores son responsables por la idoneidad del bien o servicio prestado, esto no implica que deba brindarse una determinada calidad, sino simplemente prestarlos en las condiciones pactadas.

Sin embargo, en el caso del servicio de buffet, es necesario considerar que el mismo involucra un riesgo para la salud de los consumidores, ya que el proveedor debe responder por la calidad de los alimentos y bebidas ofrecidos por él.

En ese sentido, al analizar el servicio de buffet debe tenerse especial atención en la calidad de los alimentos y bebidas utilizados, a fin de no generar algún riesgo para la salud de los comensales. Esto implica que los recipientes en los cuales se realiza el traslado de dichos alimentos y bebidas cumplan con el mínimo cuidado de las normas de higiene. En caso contrario, podría presumirse que los mismos se encuentran en mal estado.

Adicionalmente, el proveedor debe asegurar que tales alimentos serán servidos a la temperatura adecuada y que se mantendrán a dicha temperatura hasta ser puestos a disposición de los comensales.

c) ¿Cómo deben determinarse las medidas correctivas en estos casos?

La Comisión ha señalado que el servicio de buffet es contratado por los consumidores de manera integral, sin que se deje establecido el precio individual por cada uno de los alimentos y bebidas presentadas.

³⁴⁵ Ver Resolución Final N° 670-2003/CPC de fecha 25 de junio de 2003 en el Expediente N° 78-2003/CPC seguido por CPC contra TIM Perú S.A.C. y Ricardo León Velarde Matto.

³⁴⁶ Ver: Resolución Final N° 822-2002/CPC de fecha 23 de octubre de 2002 en el Expediente N° 383-2002/CPC seguido por la señora Marisa Chang Gastiaburu contra el señor Juan Carlos Mena Segura Sanción:0,85 Unidades Impositivas Tributarias.

Por ello, si se hubiera pactado el precio de cada elemento que conforma el servicio de buffet y se hubiera incumplido únicamente con uno de esos elementos, la medida correctiva no podría contemplar la devolución de la totalidad de la contraprestación pagada.

Al respecto, en una denuncia la Comisión señaló que, debido a que el servicio de buffet fue contratado en su totalidad sin especificar montos por cada elemento integrante, resultaba imposible determinar el valor correspondiente a los servicios no prestados, a fin de establecer la medida correctiva de devolución del dinero pagado³⁴⁷. Sin perjuicio de lo indicado, si el mal servicio hubiera afectado la adecuada prestación del buffet, la medida correctiva debe ordenar la devolución de la totalidad de lo cancelado.

6.22.2. Shows infantiles

La Comisión ha establecido que un consumidor razonable que contrata un show infantil esperaría que éste sea brindado conforme a lo acordado por las partes y por lo tanto, no esperaría que el proveedor se presente fuera de la hora acordada.

Dicho criterio fue aplicado por la Comisión en la denuncia de un consumidor que contrató un show infantil, el mismo que consistía en la presentación de un organista con su equipo musical.

En el referido caso, el proveedor se presentó al domicilio del consumidor a las 20:00, dos horas después de la hora de inicio pactada y cuando los invitados se habían retirado. Al respecto, quedó acreditado que el denunciado no cumplió con apersonarse al domicilio del denunciante a la hora acordada por las partes, por lo que la Comisión resolvió declarar fundada la denuncia³⁴⁸.

6.22.3. Pompas fúnebres

La Comisión ha establecido que el proveedor que brinda este tipo de servicios se encuentra en la obligación de informar al consumidor, al momento de contratar, cuál es el precio total del producto o servicio ofrecido; es decir, el desembolso total que debe de efectuar el consumidor al momento de contratar. Asimismo, si el consumidor deseara contar con una información detallada de cada uno de los costos que pudiera incluir el servicio, el proveedor se encuentra obligado a brindar dicha información.

Dicho criterio fue aplicado por la Comisión en la denuncia presentada por una consumidora que contrató servicios funerarios, señalando que no le habrían brindado la información en detalle sobre el costo de cada uno de los servicios incluidos en el costo total.

En el referido caso, la denunciante al momento de contratar los servicios funerarios, contó con la información general con respecto al costo total de los servicios contratados. Sin embargo, señaló que la denunciada no habría cumplido con brindarle la información detallada del costo de cada uno de los servicios que se encontraban incluidos en el servicio funerario. La Comisión consideró que si la denunciante deseaba contar con una información detallada de cada costo del servicio, se encontraba en la posibilidad de solicitar dicha información al proveedor, de manera previa a su contratación, supuesto en el cual, el proveedor se encontraba obligado a brindársela.

Al respecto, quedó acreditado que la denunciada cumplió con brindar a la denunciante toda la información necesaria al momento de contratar el servicio. Asimismo, dio respuesta a la solicitud de información presentada por la denunciante con respecto al detalle de los precios de

³⁴⁷ Ver: Resolución Final N° 843-2002/CPC de fecha 29 de octubre de 2002 en el Expediente N° 579-2002/CPC seguido por José Manuel Paz Castro y Gabriela Magali Vizcarra Valderrama contra Augusto Alejandro Rivas Lluco. Sanción: 0,15 Unidades Impositivas Tributarias.

³⁴⁸ Ver: Resolución Final N° 681-2002/CPC de fecha 18 de setiembre de 2002 en el Expediente N° 642-2002/CPC seguido por Heber Federico Abrill Armas contra Olga Ysabel Solano Anaya.

cada uno de los servicios incluidos en el costo total de los servicios funerarios contratados, por lo que la Comisión resolvió declarar infundada la denuncia³⁴⁹.

6.22.4. Servicios de reparación de artefactos y equipos

a) ¿Qué espera un consumidor al contratar un servicio de reparación?

La Comisión ha establecido que un consumidor razonable que manda a reparar un artefacto electrodoméstico esperaría que éste funcione en forma adecuada y por lo tanto, no esperaría que al poco tiempo tenga que volver a realizar la misma reparación³⁵⁰.

Al respecto, la Sala ha precisado que la idoneidad de un servicio de reparación técnica no implica que el producto reparado alcance el estado de un producto nuevo, o que se solucionen los problemas que dieron origen al servicio, pues ello dependerá de la naturaleza de los desperfectos a reparar.

Sin embargo, con la finalidad de no generar falsas expectativas en los consumidores, el proveedor del servicio de reparación se encuentra en la obligación de informar a los consumidores las limitaciones que podría suponer la prestación de este servicio. De lo contrario, un consumidor razonable tendría la expectativa que los desperfectos son susceptibles de ser reparados en su totalidad.

Dicho criterio fue aplicado por la Sala en la denuncia de una consumidora que contrató el servicio de reparación de su refrigeradora. Dicho artefacto fue revisado por el servicio técnico en diversas oportunidades sin poder reparar el problema de enfriamiento debido a la falta de repuestos dado la antigüedad del producto. Al respecto, quedó acreditado que la denunciada no informó al consumidor las limitaciones que suponía la reparación de su electrodoméstico por lo que la denuncia fue declarada fundada³⁵¹.

En el mismo sentido, la Sala determinó que en tanto existe un riesgo típico en la actividad de reparación de artefactos, la empresa se encuentra en mejor posición para prever y controlar los riesgos propios de dicha actividad. Ello implica que el proveedor tiene un deber de diligencia mayor tanto en la recepción, como en el procedimiento técnico de reparación de los equipos entregados por sus clientes, debiendo informarles sobre las características del servicio prestado³⁵².

b) ¿Cuál es el plazo para realizar el servicio de reparación?

El proveedor se encuentra obligado a realizar el servicio dentro del plazo acordado. Así, la Comisión ha señalado que un consumidor razonable que manda a reparar un artefacto, y le ofrecen devolvérselo debidamente arreglado en un plazo determinado, no esperaría que pasado dicho plazo, el artefacto no se encuentre reparado.

Dicho criterio fue aplicado por la Comisión en el caso de un consumidor que contrató el servicio de reparación de la caja de transmisión de su yate en un plazo de 4 días. Sin embargo, quedó

³⁴⁹ Ver: Resolución Final N° 593-2002/CPC de fecha 23 de agosto de 2003 en el Expediente N° 38-2002/CPC seguido por Dora Felisa Alvarez Vergaray contra Dina María Reyes Reyes.

³⁵⁰ Ver: Resolución Final N° 1122-2005-CPC de fecha 13 de setiembre de 2005 en el Expediente N° 799-2005/CPC seguido por Miguel Angel Guillen Hurtado contra José Martín Quintanilla Almeйда.

³⁵¹ Ver: Resolución N° 0292-2004/TDC-INDECOPI de fecha 9 de julio de 2004 en el Expediente N° 942-2001/CPC seguido por Juana Mendiola Novelli de Nava contra Servicios Electrónicos Integrales S.A.

³⁵² Ver: Resolución N° 0984-2005/TDC de fecha 7 de setiembre de 2005 en el Expediente N° 626-2006/CPC seguido por Marisol Miró Quesada Le Roux contra Publicidad Total Producciones S.A.

acreditado que el denunciado no cumplió con realizar el servicio dentro del plazo establecido por lo que se declaró fundada la denuncia³⁵³.

c) ¿Cuál es el plazo para presentar reclamos luego de producido el defecto en el servicio de reparación?

La Comisión ha establecido que un consumidor diligente que encarga la reparación o mantenimiento de un artefacto, reclamaría en forma inmediata en caso el artefacto le haya sido devuelto con los desperfectos.

Dicho criterio fue utilizado por la Comisión en el caso de una consumidora que presentó su denuncia nueve meses después de realizado el servicio. En tal sentido, la misma fue declarada infundada³⁵⁴.

6.23. En materia de venta de animales domésticos

La Comisión considera que un consumidor razonable que compra una mascota o animal doméstico, espera que éste se encuentre en buenas condiciones de salud y que de manifestar síntomas de enfermedad, le entreguen otro animal doméstico en su reemplazo o le devuelvan el dinero abonado por él.

Un ejemplo de la aplicación de este criterio, puede ser observado en el caso de un consumidor que adquirió dos cachorros, los cuales pese a haber sido vacunados, a los pocos días mostraron síntomas de estar enfermos. En este caso, el denunciado incurrió en infracción al no honrar la garantía implícita a la que se encontraba obligado, motivo por el cual fue sancionado por la Comisión³⁵⁵.

Asimismo, un consumidor razonable que adquiere una mascota, espera que ésta cuente con las características propias de la raza adquirida, y que en caso se le ofrezca el certificado pedigree, éste le sea entregado oportunamente. Dicho criterio fue aplicado por la Comisión en el caso en que un consumidor adquirió un perro de raza Sharpei, el cual debía ser entregado con el respectivo certificado de pedigree. En tanto el denunciado no cumplió con presentar medio probatorio alguno que acredite que cumplió con entregar al consumidor el certificado de pedigree ofrecido, la Comisión determinó que hubo infracción al artículo 8 de la Ley de Protección al Consumidor³⁵⁶.

6.24. En materia de Venta Minorista de Bienes

6.24.1. ¿Cómo funciona la garantía implícita en el tema de electrodomésticos y artefactos eléctricos?

La garantía implícita se encuentra referida al funcionamiento promedio de un producto o servicio en el mercado, de acuerdo a las características del mismo, a la información que obra en el mercado y a lo ofrecido al consumidor.

La Sala ha señalado que el objeto de la misma es que el proveedor responda por el bien o servicio adquirido en caso éste no resulte idóneo para satisfacer las expectativas de un

³⁵³ Ver: Resolución Final N° 341-2004/CPC de fecha 24 de marzo de 2004 en el Expediente N° 1255-2003/CPC seguido por Francisco Palacios Moreyra contra Seal Lock del Perú S.A.

³⁵⁴ Ver: Resolución Final N° 091-2004/CPC de fecha 28 de enero de 2004 en el Expediente N° 954-2003/CPC seguido por Frida Karina Mena Ventura contra Carlos Bazan Otayza.

³⁵⁵ Ver: Resolución Final N° 395-2004/CPC de fecha 15 de abril de 2004 en el Expediente N° 1272-2003 seguido por Miguel Ángel Vidal Benavides contra Jorge Núñez del Prado. Sanción: 0,30 Unidades Impositivas Tributarias.

³⁵⁶ Ver: Resolución Final N° 123-2004/CPC de fecha 4 de febrero de 2004 en el Expediente N° 1158-2003 seguido por Francisco José Martínez Salinas contra Cirilo Balandra Medina . Sanción: 0,20 Unidades Impositivas Tributarias.

consumidor razonable, de manera que asegure que los productos o servicios cumplan con la finalidad ofrecida a los consumidores en el momento de la compra³⁵⁷.

Conforme lo ha señalado la Comisión, en aplicación del principio de garantía implícita, un consumidor razonable que adquiere un electrodoméstico que presenta algún defecto, espera que el problema presentado sea solucionado por el proveedor, de no ser posible, espera que el proveedor le cambie el producto y finalmente, si ello tampoco es posible espera la devolución de su dinero.

Dicho criterio fue aplicado por la Comisión en el caso de un consumidor que adquirió una cámara digital defectuosa en una tienda por departamentos, la cual a pesar de haber sido revisada por el servicio técnico de la denunciada hasta en dos oportunidades no fue reparada adecuadamente³⁵⁸. En tal sentido, la Comisión declaró fundada la denuncia presentada por el consumidor y ordenó a la tienda por departamentos la entrega de una cámara similar a la que era materia de la denuncia, y de no ser posible ello, le reintegre el monto pagado por el artefacto.

Sin perjuicio de lo señalado, la Sala ha establecido que un consumidor razonable debe tener la diligencia de verificar las cualidades del bien que está comprando, así como su funcionamiento.

Dicho criterio fue aplicado por la Sala en el caso de un consumidor que adquirió un televisor de una persona natural que no era representante autorizado de la marca del producto. Al respecto, se acreditó que dicho televisor presentaba rasguños y cierto desgaste; sin embargo, la Sala declaró infundada la denuncia toda vez que un consumidor razonable hubiera podido percatarse de dichos desperfectos al momento de la adquisición del artefacto³⁵⁹.

6.24.2. ¿Cómo funciona la garantía expresa en materia de electrodomésticos y otros artefactos eléctricos?

La Comisión ha establecido que un consumidor razonable que adquiere un electrodoméstico, no esperaría que presente defectos de funcionamiento, y de ser así, esperaría que el proveedor le repare el producto en cumplimiento de la garantía otorgada.

Dicho criterio fue aplicado por la Comisión en el caso de una consumidora que adquirió un televisor que contaba con un periodo de garantía de un año, el mismo que presentó desperfectos relacionados con la imagen y el audio dentro de dicho plazo, pese a lo cual el proveedor no quiso hacer efectiva la garantía. En tal sentido, se declaró fundada la denuncia y se ordenó al proveedor que entregue el televisor debidamente reparado y sin efectuar cobro alguno por dicho servicio³⁶⁰.

En otro procedimiento, la Comisión declaró infundada la denuncia presentada por un consumidor en contra de una tienda por departamentos, toda vez que la misma le informó que el periodo de garantía del DVD materia de la denuncia era de 1 año y los desperfectos alegados se presentaron fuera de dicho plazo³⁶¹.

³⁵⁷ Ver: Resolución N° 604-2005/TDC – INDECOPI de fecha 27 de mayo de 2005 en el Expediente N° 1255-2004/CPC seguido por Martha Inés González García contra Saga Fallabella S.A.

³⁵⁸ Ver: Resolución Final N° 494-2003/CPC de fecha 14 de mayo de 2003 en el Expediente N° 032-2003/CPC seguido por Calimerio Medida Ayala en contra de Saga Fallabella S.A.

³⁵⁹ Ver: Resolución N° 381-2006/TDC-INDECOPI de fecha 12 de setiembre de 2003 en el Expediente N° 66-2003/CPC seguido por Sheila Hilda Pelaez Vasquez contra Segundo Bardales Anticona.

³⁶⁰ Ver: Resolución Final N° 594-2002/CPC de fecha 23 de agosto de 2002 en el Expediente N° 285-2002/CPC seguido por Luz Rodríguez de Quiroz contra Lucas Julián Tinta Quispe.

³⁶¹ Ver: Resolución Final N° 342-2005/CPC de fecha 16 de marzo de 2005 en el Expediente N° 1229-2004/CPC seguido por Ana María Agüero Castañeda contra Saga Fallabella S.A.

De otro lado, la Sala ha establecido que un consumidor razonable esperaría que la entrega de un nuevo equipo en cumplimiento de una garantía ofrecida, cuente con el mismo plazo y condiciones de la garantía inicialmente otorgada. En efecto, debe entenderse que cada producto tiene una garantía individual y distinta, de manera que ésta otorga al consumidor la certeza que el proveedor responderá por la falta de idoneidad del bien.

Por consiguiente, desde el momento de la entrega del nuevo bien, se inicia el plazo de garantía dentro del cual el consumidor se encuentra facultado a exigir al proveedor que responda por los desperfectos de fábrica del producto.

Dicho criterio fue aplicado por la Sala en el caso de una consumidora que adquirió una computadora en una tienda por departamentos con un periodo de garantía de un año, la cual presentó desperfectos dentro de dicho plazo, motivo por el cual fue cambiada por una nueva computadora. Sin embargo, el nuevo equipo presentó desperfectos luego de vencido el plazo de garantía contado desde que se realizó la compra, por lo que el proveedor se negó a hacer efectiva la garantía. En dicha oportunidad, toda vez que no había transcurrido el periodo de garantía contado desde el momento en que se entregó el nuevo artefacto, la Comisión declaró fundada la denuncia³⁶².

6.24.3. En materia de computadoras

a) ¿Qué espera un consumidor al adquirir una computadora?

Al respecto, la Comisión ha señalado que un consumidor razonable esperaría que al adquirir una computadora, dicho equipo le sea entregado con todos sus componentes conforme a las especificaciones señaladas y descritas en los documentos de compra, salvo que de los términos acordados por las partes se desprenda algo distinto.³⁶³

Del mismo modo, al adquirir una computadora nueva y sus respectivos accesorios, esperaría que éstos se encuentren en perfectas condiciones.

Por el contrario, un consumidor razonable no esperaría que al poco tiempo de adquirido un producto, éste presente diversos desperfectos, menos aún, que antes del año de adquirido, sea necesario cambiarle una pieza importante del mismo³⁶⁴.

b) ¿Qué espera un consumidor si la computadora que adquirió presenta algún problema?

Al igual que en la adquisición de otros productos, un consumidor razonable puede entender que un producto adquirido como nuevo puede fallar eventualmente. Sin embargo, en dicho caso el proveedor se encuentra obligado a repararlo gratuita e inmediatamente en aplicación de la garantía expresa o implícita.

Igualmente, a efectos de determinar la responsabilidad del proveedor, es necesario tener en consideración si se trata de un producto de marca reconocida y adquirida de un proveedor formal. En tal situación, un consumidor razonable no esperaría que el equipo adquirido sufra múltiples desperfectos dentro del periodo de garantía. Por lo que constituye obligación del proveedor cambiarlo por un nuevo artefacto o devolver el dinero pagado.

³⁶² Ver: Resolución N° 381-2006/TDC-INDECOPI de fecha 12 de setiembre de 2003 en el Expediente N° 66-2003/CPC seguido por Sheila Hilda Pelaez Vasquez contra Segundo Bardales Anticona.

³⁶³ VerS Resolución Final N° 440-2000/CPC de fecha 12 de julio de 200 en el Expediente N° 104-2000-CPC seguido por Mercedes Amancio Casanova y Carlos Amancio Casanova contra Servicios y Proyectos Electrónicos S.A.

³⁶⁴ Ver: Resolución N° 436-2003/TDC-INDECOPI de fecha 10 de octubre de 2003 en el Expediente N° 034-2002/CPCNOR-LL seguido por Edgar Arturo Azañedo Vasquez contra Data Service S.A.C.

Dicho criterio, fue aplicado por la Sala en el caso de un consumidor que adquirió una computadora nueva de marca, a un proveedor formal, la misma que presentó desperfectos en distintas oportunidades. Habiendo quedado tal circunstancia acreditada, la Sala declaró fundada la denuncia³⁶⁵.

De otro lado, respecto a la garantía otorgada por las computadoras, la Comisión ha señalado que un consumidor razonable que adquiere un equipo de cómputo con garantía, esperaría que de presentarse alguna falla, ésta sea reparada gratuitamente en cumplimiento de la garantía otorgada, salvo que las condiciones de la misma establecieran alguna carga al consumidor³⁶⁶.

c) ¿Qué sucede cuando se trata de una computadora calificada como producto refurbished?

Dentro del género de productos “refurbished” se pueden encontrar tanto productos nuevos como usados, siendo su principal característica el hecho que se trate de productos que son devueltos al fabricante por diferentes motivos y que luego son introducidos nuevamente en el mercado para su comercialización. Esta reinserción en el mercado, luego de un proceso de reacondicionamiento, reempaque y control de calidad, hace imposible que un consumidor pueda distinguir dentro de un lote de productos “refurbished”, los nuevos de los usados, si es que el propio fabricante no los ha diferenciado.

En ese sentido, con la finalidad de evitar que se vulnere el derecho a la información del que gozan los consumidores, la Comisión considera que todos aquellos productos que posean la calificación de “refurbished” deben ser considerados como productos usados; ello, con la finalidad de no perjudicar a los consumidores, pues en caso contrario se les podría vender un producto usado como si fuera nuevo. Salvo en los casos en que el proveedor pueda acreditar que se trata de productos nuevos.

En consecuencia, los proveedores que comercialicen productos “refurbished” deberán informar a los consumidores que se trata de productos usados. La aplicación de dicho criterio puede observarse en un caso en el que la Comisión declaró fundada la denuncia debido a que el proveedor no cumplió con brindar información suficiente y adecuada a los consumidores respecto de la condición de reacondionadas de las cámaras fotográficas materia de dicho procedimiento.³⁶⁷

Este criterio también fue aplicado en un caso donde no se acreditó que se hubiera informado oportunamente al consumidor que las computadoras adquiridas en el establecimiento denunciado eran repotenciadas o remanufacturadas, por lo que se declaró fundada la denuncia³⁶⁸.

³⁶⁵ Ver: Resolución N° 0277-2002/TDC-INDECOPI de fecha 24 de abril de 2002 en el Expediente N° 627-2001-CPC seguido por Jorge Daniel Morales Carbajal contra Nuevos Medios Tecnológicos S.A.

³⁶⁶ Ver: Resolución Final N° 751-2005/CPC de fecha 22 de junio de 2005 en el Expediente N° 626-2005/CPC seguido por Jorge Daniel Morales Carbajal contra Nuevos Medios Tecnológicos S.A.

³⁶⁷ Ver: Resolución Final N° 282-2004/CPC de fecha 10 de marzo de 2004 en el Expediente N° 901-2003/CPC seguido por ASPEC contra Saga Falabella S.A. y P.T. Market S.R.L.

³⁶⁸ Ver: Resolución Final N° 0293-2006/CPC de fecha 21 de febrero de 2006 en el Expediente N° 1137-2005/CPC seguido por César Guillermo Pajares Flores contra Hipermercados Metro S.A., confirmada mediante Resolución N° 1434-2006/TDC-INDECOPI de fecha 18 de setiembre de 2006, donde se sancionó al proveedor con 10 UIT.