

lineamientos sobre

PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR



lineamientos sobre

PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Autores: Liliana Alcira Cerrón Baldeón, Cecilia Violeta Sánchez Fonseca, Clelia María Alfaro Ramos, María Estela De La Cruz Muñoz, Liz Patricia Escalante Cano, Rodolfo Alejandro Salas Valderrama, Sandra Vanessa Chumbe Fernández, Carla Rosana Sotomayor del Carpio, David Renzo Tolentino Pardo, 2019

Coordinación general: Wendy Ledesma Orbegozo y Miguel Bermúdez Ortiz

Supervisión y revisión de la edición: Liliana Alcira Cerrón Baldeón, Cecilia Violeta Sánchez Fonseca y Clelia María Alfaro Ramos

Edición y corrección de estilo: Jorge Giraldo Sánchez

Diseño, diagramación y digitalización e-book: Jorge Torres Arcela

Primera edición digital: setiembre de 2019

Copyright © Lineamientos sobre Protección al Consumidor, 2019

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi)

Sala Especializada de Protección al Consumidor

Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor

Calle De la Prosa N.º 104 - San Borja, Lima, Perú

Teléfono: (51 - 1) 224-7800

Correo electrónico: autoridaddeconsumo@indecopi.gob.pe

Síguenos: Indecopi Oficial



Sitios web: www.indecopi.gob.pe / www.consumidor.gob.pe

ISBN N°



CONTENIDO

I. INTRODUCCIÓN

II. ASPECTOS GENERALES

1. Competencia del Indecopi	15
1.1 Organismos reguladores y Susalud	15
1.1.1 Ositran	15
1.1.2 Osiptel	16
1.1.3 Osinergmin	16
1.1.4 Sunass	17
1.1.5 Susalud	18
1.2 Entidades públicas con competencia en el ámbito preventivo, sin perjuicio de la competencia del Indecopi para afectaciones concretas (individuales o colectivas)	19
1.2.1 Sutran y similares: transporte terrestre (interprovincial y urbano), ferroviario y fluvial	19
1.2.2 DGAC: transporte aéreo	19
1.2.3 Minedu y Sunedu: servicios educativos	20
1.2.4 Conadis y municipalidades: infraestructura para personas con discapacidad	21
1.2.5 Municipalidades: salubridad	21
1.3 SBS: Servicios financieros, seguros y previsionales	21
2. Noción de consumidor final	22
2.1 Personas naturales, actividad económica y uso mixto	22
2.1.1 Actividad económica de una persona natural y habitualidad	22
2.1.2 Uso mixto	23
2.2 Personas jurídicas califican como consumidores	24
2.3 Microempresas	24
2.3.1 Verificación de la condición de microempresario	24
2.3.2 Bienes o servicios que forman parte del giro de negocio	25
2.3.3 Asimetría informativa	26
2.3.3.1 En servicios financieros	27
2.4 Entidades del Estado como consumidores	28
2.5 Segundo adquirente de un bien o tercero que se beneficia de su uso o disfrute	29
2.6 Garantes	29
2.7 Ciudadanos que reciben notificaciones de cobranza con relación a deudas de terceros	30
2.8 Terceros afectados en seguros de responsabilidad civil	30
2.9 Gerentes que reciben bienes de las personas jurídicas que representan	30



3. Noción de proveedor	31
3.1 Subcontratación	31
3.2 Franquicia	32
3.3 Licencia de marcas	33
3.4 Ejercicio de funciones públicas por parte del Estado	33
3.4.1 Servicios de corte asistencial: servicio educativo brindado por una parroquia y fondo de vivienda policial	34
3.4.2 Academia de la Magistratura	34
3.5 Personas jurídicas no lucrativas	34
4. Relación de consumo	35
4.1 Relaciones civiles, comerciales y laborales	36
4.2 Contrato de arrendamiento	37
4.3 Controversias materia de un proceso judicial	37
4.4 Probanza de la relación de consumo y competencia del Indecopi sobre comprobantes de pago	37
III. TEMAS PROCESALES	39
1. Improcedencia de la denuncia por falta de interés para obrar	39
2. Improcedencia de la denuncia por subsanación antes de la notificación de la imputación de cargos en procedimientos de parte	39
3. Eximente de responsabilidad por subsanación antes de la notificación de la imputación de cargos en procedimientos de oficio	39
4. El desistimiento y otras formas de conclusión anticipada del procedimiento	39
4.1 Desistimiento de un procedimiento de liquidación de costas y costos	40
4.2 Desistimiento del reclamo en queja	40
4.3 Fecha cierta de presentación de una transacción	41
5. Allanamiento y reconocimiento	41
6. Abandono del procedimiento	42
7. Caducidad del procedimiento	43
8. Inicio del cómputo del plazo prescriptorio	43
9. Representación de la sucesión intestada	44
10. Medios probatorios en un procedimiento de oficio	44
11. Obligación de presentar escritos ante la comisión competente	44
12. Principio de confianza legítima	45
13. Procedencia de la denuncia: denuncias por inclusión de caracteres inferiores al tamaño mínimo exigido en formularios contractuales	45



14. Graduación de sanción	45
14.1 Atenuantes	45
14.2 Agravantes	46
15. Indebida motivación de la sanción	46
16. Atención de las solicitudes de informe oral	47
17. Representación en el informe oral	47
18. Recursos administrativos y procedencia	47
18.1 Improcedencia del recurso de apelación por falta de expresión de agravio	47
18.2 Apelación de resoluciones que declaran inadmisibile una denuncia	48
18.3 Apelación de resoluciones que declaran la suspensión del procedimiento	48
19. Medidas cautelares: requisitos para su otorgamiento	48
20. Legitimidad y procedencia de quejas en la tramitación de multas coercitivas	49
21. Costas y costos	49
21.1 Concepto de costas: peritaje grafotécnico	49
21.2 Facultad del Indecopi de no conceder los costos a favor del denunciante	50
22. Alcances de las medidas correctivas	50
IV. SERVICIOS FINANCIEROS	52
1. Deber de información y obligación de atender comunicaciones	52
1.1 Alcances del deber de información	52
1.2 Diferencia entre pedidos de información, reclamos y solicitudes de gestión	53
1.3 Plazo para atender pedidos de información	53
1.4 Causales para eximirse de la obligación de atender los pedidos de información	53
1.5 Información sobre productos de terceros	54
1.6 Atención de reclamos	54
1.7 Atención de solicitudes de gestión	55
1.8 Formalidad de las comunicaciones	55
1.9 Variación unilateral	56
2. Productos pasivos	57
2.1 Tarjeta de débito	57
2.2 Cuentas mancomunadas	58
2.3 Cuentas CTS	58
2.4 Depósitos a plazo fijo	58
2.5 Negativa a entregar depósitos a sucesores	59



3. Productos activos	59
3.1 Tarjeta de crédito	59
3.1.1 Obligación de verificar la identidad de los solicitantes	59
3.1.2 Obligación de enviar estados de cuenta	60
3.1.3 Obligaciones de los establecimientos comerciales	60
3.1.4 Tasa de costo efectivo anual (TCEA)	61
3.1.5 Cobro de comisiones	61
3.1.5.1 Entrada en vigencia de la prohibición	62
3.1.6 Clonación de tarjetas	62
3.1.7 Bloqueo de la tarjeta de crédito	63
3.1.8 Uso de tarjetas de crédito en el extranjero	63
3.1.9 Vinculación de una tarjeta de crédito a una tarjeta de débito	64
3.2 Préstamos	64
3.2.1 Acreditación de la deuda y plazo de conservación de documentos	64
3.2.2 Obligación de efectuar el desembolso	65
3.2.3 Periodo de gracia	65
3.2.4 Aplicación de pagos	65
3.2.5 Pagos anticipados	66
3.2.6 Cláusulas abusivas	67
3.3 Reporte crediticio	68
3.3.1 Prescripción	68
3.3.2 Alineamiento	69
3.3.3 Refinanciamiento	69
3.4 Títulos valores	70
3.5 Constancias de no adeudo	70
3.6 Cooperativas de ahorro y crédito	70
3.7 Métodos prohibidos de cobranza	71
3.8 Cambio del domicilio del deudor	72
3.9 Verificación del domicilio del deudor	72
4. Canales para operaciones con tarjetas de débito y crédito	73
4.1 Operaciones a través de ATM	73
4.2 Operaciones a través de ventanilla	74
4.3 Operaciones a través de internet	74
4.4 Operaciones a través de agentes	75
4.5 Cajero corresponsal	75
4.6 Otros	76
5. Sobre las obligaciones de las Centrales Privadas de Información de Riesgos (Cepir)	76
6. Medidas de seguridad respecto al aforo	77



7. Evaluación crediticia	77
V. SEGUROS	79
1. Noción de asegurado	79
2. Seguro individual y colectivo	79
3. Incumplimiento en la entrega de póliza. Conocimiento de las condiciones de la cobertura	79
4. Modificación de condiciones contractuales durante renovación de póliza	80
5. Negativa a brindar cobertura	80
5.1 Exigencia indebida de requisitos	80
5.2 Causales de exclusión de la cobertura	81
5.2.1 Declaraciones inexactas posteriores a la ocurrencia del siniestro	81
5.2.2 Reticencia y/o declaraciones inexactas durante contratación de seguro	81
5.2.3 Aviso inmediato de la ocurrencia del siniestro	82
5.2.4 Exigencia del dosaje etílico	83
5.2.5 Vinculación causal de una enfermedad y posterior invalidez	84
5.2.6 Falta de llenado de la declaración de salud	84
5.2.7 Presunto carácter abusivo de una exclusión	84
5.3 Justificación de la negativa a la cobertura	85
5.4 Oportunidad de la comunicación	85
5.5 Consentimiento del siniestro	86
6. Suspensión y extinción de cobertura por falta de pago	86
7. Responsabilidades de las empresas del sistema financiero y las compañías de seguro en la comercialización de seguros a través de la banca	87
8. Obligaciones de los corredores de seguros	87
9. SOAT	88
9.1 Accidente de tránsito	88
9.2 Naturaleza del SOAT-CAT	88
9.3 Cómputo del plazo para presentar la solicitud	89
9.4 Nacimiento del derecho a exigir el cobro del SOAT	89
9.5 Pago y cálculo de la indemnización	89
9.6 Beneficiarios y requisitos de la indemnización por muerte	89
9.7 Orden de prelación para el pago de la indemnización	90
9.8 Observaciones a la solicitud de invalidez o incapacidad y prueba de dicha condición	91
9.9 Requisitos para el otorgamiento de los beneficios del SOAT	92
9.10 Responsabilidad de la aseguradora en caso de choque de dos vehículos y solo uno tiene SOAT	92
9.11 Irregularidades en la emisión del CAT e incumplimiento de obligaciones de los titulares	93



9.12 Caducidad del CAT	93
9.13 Aseguradoras que celebran acuerdos para pagar montos menores a las coberturas que otorga el SOAT	93
VI. TRANSPORTES	96
Transporte aéreo	
1. Principios de verdad material y presunción de licitud en procedimientos de oficio sobre cancelación y retraso de vuelos	96
2. Sobreventa de pasajes (<i>overbooking</i>)	96
3. <i>Duty</i> cumplido	96
4. Responsabilidad derivada de hechos de dependientes	97
5. Fractura del nexo causal	97
6. Cumplimiento de itinerarios y la seguridad en la prestación del servicio de transporte	97
7. Modificación del itinerario	98
8. Pasajero insubordinado	98
9. Documentación exigida para el abordaje de pasajeros	98
9.1 En caso de personas mayores de edad	98
9.2 En caso de menores de edad	98
10. Responsabilidad de las aerolíneas en caso de transporte sucesivo	99
11. Cumplimiento de la garantía legal contenida en las normas sectoriales	99
11.1 Circunstancia atenuante	100
12. Medidas correctivas	100
12.1 Si el consumidor pierde el vuelo de interconexión u otros servicios contratados	100
12.2 Pérdida de equipaje	101
13. Responsabilidad de las agencias de viaje en la venta de pasajes aéreos e intermediación de paquetes turísticos	101
Transporte terrestre	
1. Derecho de endoso o postergación	102
2. Medidas de seguridad	102
3. Pérdida de encomienda. Nivel de diligencia del proveedor	103
3.1 Medida correctiva	104
4. Cobro de pasaje universitario	104
5. Información no veraz respecto al costo del pasaje universitario	104
VII. INMUEBLES	107
1. Legitimidad para interponer denuncias por defectos en las áreas comunes	107



2. Noción de proveedor en el contrato de autoconstrucción	107
3. Contratos de asociación en participación	107
4. Responsabilidad de la entidad bancaria	107
5. Reglas de prescripción por la naturaleza de los desperfectos denunciados	108
6. Negativa injustificada a devolver el monto pagado por separación	108
7. Información sobre cargas del inmueble	109
8. Falta de correspondencia con lo ofrecido en el contrato o publicidad	109
9. Falta de entrega de documentos	109
10. Desperfectos en el inmueble	110
10.1 Plazo de garantía	110
11. Nulidad por falta de pericia	110
12. Administración de áreas comunes a cargo del constructor	110
13. Conformidad de obra	111
13.1 Conformidad de obra y entrega de áreas comunes	111
13.2 Otorgamiento de conformidad de obra por autoridad edil no desvirtúa la existencia de defectos en el inmueble	111
14. Saneamiento registral	111
14.1 Oportunidad del saneamiento registral	112
15. Información sobre las reales posibilidades de prestación regular de los servicios de agua y desagüe	112
16. Cláusula abusiva	112
VIII. CLÁUSULAS ABUSIVAS	114
1. Legitimidad para cuestionar cláusulas abusivas	114
1.1 Cláusulas abusivas en procedimientos de parte	114
1.2 Cláusulas abusivas en procedimientos de oficio	115
1.3 Cláusulas abusivas y cláusulas aprobadas por la SBS	115
2. Criterios para determinar el carácter abusivo de una cláusula	116
3. Exención de responsabilidad por caso fortuito o fuerza mayor no califica como cláusula abusiva	116
4. Cláusulas que establecen penalidades por incumplimiento	117
5. Cláusulas resolutorias por incumplimiento	117
IX. DISCRIMINACIÓN	120
1. Discriminación	120
1.1 Discriminación racial	120



1.2	Discriminación por orientación sexual e identidad de género	121
1.3	Discriminación por discapacidad	121
1.3.1	En la contratación de un seguro	121
1.3.2	En el ingreso a un evento público	122
1.3.3	En el servicio de transporte aéreo	122
1.4	Discriminación por nacionalidad	122
2.	Trato preferente	122
2.1	Acceso a rampas	122
2.2	Acceso a zona de parqueo preferencial y al segundo nivel de un establecimiento	123
2.3	Orden de atención	123
2.4	Acceso a bus que prestaba servicio de transporte público	124
X.	LIBRO DE RECLAMACIONES	126
1.	Libro de Reclamaciones y aviso	126
2.	Libro de Reclamaciones virtual	127
3.	Obligación de las empresas que brindan servicio de taxi por aplicativo de contar con un libro y aviso de Libro de Reclamaciones en dicha vía y en el portal web	127
4.	Infracciones contenidas en el Reglamento	127
5.	Llenado incompleto de la hoja de reclamación	128
6.	Lugares en los que se debe implementar el Libro de Reclamaciones	128
7.	Horario en el que debe estar disponible el Libro de Reclamaciones	129
8.	Medida preventiva por incumplimiento de obligaciones relativas al Libro de Reclamaciones	129
XI.	ROTULADO	131
1.	Noción	131
2.	Rotulado obligatorio y facultativo	131
3.	Responsabilidad en caso de productos de manufactura nacional y extranjera	131
4.	Responsabilidad del comerciante	132
5.	Normas sectoriales	132
5.1	Rotulado en materia de alimentos	132
5.1.1	Sobre la obligación de consignar la información del rotulado en la cara de visualización principal del envase	132
5.1.2	Sobre la delimitación de funciones entre la Digesa y el Indecopi en materia de alimentos y bebidas	133
5.2	Rotulado en materia de productos cosméticos	134
5.3	Rotulado de juguetes	134



XII. SERVICIOS MÉDICOS	136
1. Responsabilidad del médico	136
2. Carga de la prueba	136
3. Deber de colaboración	136
4. Negativa a realizar pericias	136
5. Costos de pericias	137
6. Obligación de resultados	137
7. Deber de información	138
8. Medidas de seguridad en un establecimiento médico	138
9. Obligación de adquirir medicamentos en el establecimiento médico	138
10. Límites al deber de informar sobre la atención médica, los medicamentos empleados y sus efectos	138
11. Deber de atender a accidentados cubiertos por el SOAT	139
12. Aplicación de normas técnicas y guías de práctica clínica	139
XIII. SERVICIOS EDUCATIVOS	142
1. Textos escolares, cuadernos de trabajo y uniformes escolares	142
2. Cuestionamiento a la metodología de los docentes y autonomía universitaria	142
3. Evaluaciones para el ingreso a un centro educativo	142
4. Actuación de los centros educativos frente a casos de <i>bullying</i>	143
5. Devolución de cuotas de ingreso	143
6. Cobro de cuotas extraordinarias	144
7. Procedimiento para el traslado del código SIAGIE	144
8. Requisitos para la obtención del grado de bachiller	144
9. Límites del derecho de continuidad de estudios ante la falta de pago de las pensiones de enseñanza en colegios	145
10. Límites del derecho de continuidad de estudios ante la falta de pago de las pensiones de enseñanza en institutos	145
11. Cobro de interés moratorio superior al permitido en caso de universidades	145
12. Sobre la tipificación de la conducta infractora en las denuncias por falta de idoneidad en la prestación de los servicios educativos	146
13. Sobre la obligación del colegio de adoptar medidas de seguridad durante la prestación de sus servicios (<i>ex ante</i> y <i>ex post</i>)	146
XIV. VEHÍCULOS	149
1. Garantía	149



XV. CENTROS COMERCIALES	151
1. Medidas de seguridad en la revisión a personas	151
2. Accidentes en centros comerciales	151
2.1 Responsabilidad del centro comercial por la ocurrencia de un accidente en su local	151
2.2 Responsabilidad del centro comercial por no adoptar las medidas <i>ex post</i> , a fin de atender a los consumidores	151
XVI. ESTACIONAMIENTOS	154
1. Alcances del deber de custodia	154
2. Medida correctiva	154
XVII. LISTA DE PRECIOS	156
1. Establecimientos de hospedaje	156
2. Cadenas de <i>fast food</i>	156
3. Precios consignados en las etiquetas de los productos	156
4. Empresas de transporte	156
XVIII. MÉTODOS COMERCIALES AGRESIVOS O ENGAÑOSOS	157
XIX. PROCEDIMIENTOS SANCIONADORES POR FALTA DE ENTREGA DE INFORMACIÓN	158

I. INTRODUCCIÓN

La Sala Especializada en Protección al Consumidor, con la colaboración de todos los órganos resolutorios de protección al consumidor del Indecopi, ha elaborado el documento denominado "Lineamientos sobre Protección al Consumidor", con el objetivo de dar a conocer los principales criterios resolutorios adoptados por la Sala y los órganos de primera instancia en materia de protección al consumidor, con la finalidad de afianzar los principios de predictibilidad y seguridad jurídica de los pronunciamientos emitidos por la Autoridad en el marco de los procedimientos seguidos en vía ordinaria ante el Indecopi.

El mencionado documento, "Lineamientos sobre Protección al Consumidor", contiene aspectos generales sobre la competencia que ostenta el Indecopi frente a organismos reguladores y entidades públicas en sectores como salud, telecomunicaciones, transporte, infraestructura, educación, energía, financiero, entre otros; asimismo, explica los alcances de los conceptos de consumidor y proveedor que integran las relaciones de consumo, a la vez que expone las interpretaciones más relevantes que la Sala ha expedido durante la verificación del cumplimiento de los deberes de información e idoneidad, así como en el reconocimiento y la tutela de los derechos del consumidor, acorde con lo dispuesto por la Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

A su vez, el documento desarrolla criterios jurisprudenciales en diversas materias relacionadas con temas procesales, servicios financieros, seguros, transportes, inmuebles, cláusulas abusivas, discriminación, Libro de Reclamaciones, rotulado, servicios médicos, servicios educativos, vehículos, centros comerciales, estacionamientos, lista de precios, métodos comerciales agresivos o engañosos, entre otros, a fin de exponer las principales decisiones adoptadas por los órganos resolutorios respecto de tales asuntos.

El documento "Lineamientos sobre Protección al Consumidor" constituye una guía resolutoria que orienta a todas las instancias de protección al consumidor en su labor de análisis y resolución de casos. A su vez, es una herramienta que permite instruir a los administrados sobre los derechos y obligaciones que les corresponden, favoreciendo al consumidor en el conocimiento y consiguiente protección de sus derechos, e incentivando y promoviendo al proveedor a su efectivo cumplimiento, con la finalidad de equiparar la relación de asimetría que caracteriza a las relaciones de consumo.

Sin embargo, conviene precisar que el referido documento no tiene el carácter de precedente de observancia obligatoria y, en atención a ello y a la autonomía de la que gozan los órganos resolutorios, estos podrían apartarse de algún criterio recogido en "Lineamientos sobre Protección al Consumidor", siempre que dicha decisión se encuentre debidamente sustentada.

Finalmente, es importante destacar que en la medida en que el presente documento recoge los razonamientos y criterios resolutorios que se aplican de acuerdo con las incidencias y particularidades de cada caso, tiene una naturaleza dinámica, por lo que es necesaria su actualización constante, de modo que permita la inclusión de nuevos criterios e interpretaciones de los pronunciamientos de los órganos resolutorios en protección al consumidor.



II. ASPECTOS GENERALES

1. Competencia del Indecopi

El artículo 105 del Código establece que el Indecopi es la autoridad con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones a los derechos de los consumidores. Dicha competencia solo puede ser negada cuando esta haya sido asignada o se asigne a favor de otro organismo, por norma expresa con rango de ley.

Ello en aplicación del principio de especialidad, por el cual la norma especial prima sobre la norma general. Así, el Código no resulta aplicable cuando una norma con rango de ley referida a un sector específico "asigne o haya asignado" el tema a favor de otro organismo.

Sin perjuicio de lo anterior, el Indecopi tiene competencia para juzgar aquellos casos en los cuales se verifiquen lesiones efectivas a los derechos de los consumidores. En dichos supuestos, la normatividad sectorial solo sirve como parámetro de idoneidad.

Ver: Resolución N.º 3011-2017/SPC- INDECOPI
Resolución N.º 3074-2018/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 0065-2019/SPC-INDECOPI

1.1 Organismos reguladores y Susalud

1.1.1 Ositran

El Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público (Ositran), conforme con la Ley N.º 26917 y sus Reglamentos, tiene entre sus funciones atender y resolver reclamos de los usuarios que tengan su origen en deficiencias relacionadas con la prestación del servicio a cargo de una entidad prestadora, entendiendo a esta última como una empresa que tiene la titularidad para explotar la infraestructura de uso público, de acuerdo con las normas citadas precedentemente (aeroportuaria, férrea, portuaria, red vial nacional y regional). En ese sentido, el administrado puede cuestionar ante la entidad prestadora, el incumplimiento de una obligación contenida en el contrato de concesión o en la normatividad vigente, siendo Ositran la segunda y última instancia administrativa.

Por ejemplo, Ositran es competente en los siguientes supuestos: i) la falta de idoneidad en el servicio de seguridad de la concesionaria de la infraestructura del Aeropuerto Jorge Chávez; ii) la falta de atención a un requerimiento de información presentado por una asociación de consumidores; y iii) la falta de entrega de Libro de Reclamaciones a un usuario.

Ver: Resolución N.º 0956-2015/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 2473-2018/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 3150-2018/SPC-INDECOPI

1.1.2 Osiptel

El Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel), conforme con la Ley N.º 27336, sus Reglamentos y su Directiva de Reclamos, tiene competencia exclusiva para resolver reclamos de usuarios sustentados en: i) facturación o cobro del servicio; ii) instalación o activación del servicio; iii) traslado del servicio; iii) suspensión o corte del servicio; iv) calidad e idoneidad en la prestación del servicio; v) falta de entrega del recibo o copia del recibo; y iv) el incumplimiento en activar o desactivar servicios complementarios o adicionales.

Asimismo, las referidas normas establecen que las entidades competentes para conocer las reclamaciones de los usuarios relacionadas con el servicio público de telecomunicaciones son las siguientes: i) en primera instancia, la entidad prestadora del servicio; y ii) en segunda instancia, Osiptel.

Sin embargo, una empresa de telecomunicaciones puede realizar actividades que no necesariamente están contempladas de forma expresa dentro de los supuestos de competencia exclusiva antes señalados, como por ejemplo, la venta de equipos telefónicos. De allí que los reclamos planteados por los consumidores en ese contexto se encuentran excluidos del procedimiento de reclamación regido por Osiptel y, por tanto, son de competencia del Indecopi.

Ver: Resolución N.º 1293-2017/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 3393-2018/SPC-INDECOPI

De otro lado, Indecopi también puede conocer y sancionar las afectaciones a los consumidores producidas por el incumplimiento de la regulación de implementación del libro de reclamaciones por parte de las entidades del sistema de comunicaciones. Ello, conforme con lo señalado por el artículo 15 del Reglamento del libro de reclamaciones y el artículo 105 del Código.

Ver: Resolución N.º 3705-2018/SPC-INDECOPI

1.1.3 Osinergmin

El Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (Osinergmin), regula y supervisa a las empresas del sector eléctrico, hidrocarburos y minero. Su finalidad es el beneficio del desarrollo energético del país y la protección de los derechos de los usuarios de servicios de energía eléctrica y gas natural.

No obstante, si bien conforme con la Ley N.º 26734 y la normativa de la materia, Osinergmin es competente para evaluar los reclamos por la suspensión o el corte del servicio de gas natural, de la instalación y activación de este, así como de la facturación y cobros derivados del mismo; tal competencia no alcanza a los reclamos referidos a la construcción o instalación de los ductos para la distribución de gas natural al interior de los domicilios de los consumidores (lo cual es brindado por proveedores debidamente autorizados en un régimen de competencia), de allí que tales supuestos no estén previstos en el Reglamento General de dicha entidad ni como objeto



de reclamo en la Directiva del Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural.

Ver: Resolución N.º 2238-2014/SPC-INDECOPI

De manera similar, si un usuario denuncia cobros indebidos provenientes de un servicio de entrega postal de los recibos de consumo eléctrico —el cual no es un aspecto vinculado a la prestación del servicio público de electricidad, sino a un servicio extraordinario, es decir, reparto postal—, Indecopi puede conocer la denuncia, ya que tal hecho no se encuentra regulado por las normas sectoriales de Osinergmin.

Ver: Resolución N.º 1846-2018/SPC-INDECOPI

Conforme con la legislación de la materia, el Indecopi tiene competencia respecto de la falta de exhibición de la unidad de medida de volumen en el panel de listado de precios, mientras que Osinergmin es competente respecto de la exhibición de la unidad de medida de volumen en los surtidores.

Ver: Resolución N.º 2857-2018/SPC-INDECOPI

Osinergmin también es competente para conocer denuncias por la inadecuada instalación de cables y postes en zonas aledañas a los inmuebles de los ciudadanos.

Ver: Resolución N.º 0375-2018/SPC-INDECOPI

1.1.4 Sunass

La Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (Sunass), conforme con la Ley N.º 26338 y a la normativa de la materia, tiene entre sus funciones resolver, mediante la vía administrativa y dentro del ámbito de su competencia, los conflictos, controversias y reclamos que surjan entre las entidades prestadoras del servicio de saneamiento y el usuario.

Sobre este punto, el Reglamento General de Reclamos de Usuarios emitido por Sunass, prohíbe condicionar la solicitud de atención de problemas o el reclamo, estableciendo dos (2) garantías especiales para el usuario, siendo estas las siguientes: i) la prohibición de condicionar la atención de los reclamos al pago previo del concepto; y ii) la prohibición de incluir el concepto y monto objeto de reclamo mientras no haya sido resuelto por la instancia final. En ese sentido, de presentarse un reclamo por esta materia, Sunass es competente para conocer el mismo, ya sea mediante el recurso de apelación o ante una queja presentada por el usuario del servicio por defectos de tramitación de un reclamo, de acuerdo con lo previsto en la normativa sectorial.

Ver: Resolución N.º 1883-2014/SPC-INDECOPI

El Reglamento General de Reclamos de Usuarios también establece que existen tres (3) tipos de reclamos que pueden presentar los usuarios contra las empresas prestadoras: i) reclamo



comercial relativo a la facturación, ii) reclamo comercial no relativo a la facturación y iii) reclamo operacional. De esta manera, ante la presentación de un reclamo por cobros excesivos de una empresa prestadora o el incumplimiento de las condiciones de la calidad y acceso al servicio de agua potable, Sunass será el organismo competente para conocer los mismos.

Ver: Resolución N.º 1232-2017/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 4952-2016/SPC-INDECOPI

1.1.5 Susalud

La Superintendencia Nacional de Salud (Susalud), conforme con el Decreto Legislativo N.º 1158, el respectivo Reglamento de Infracciones y Sanciones, así como el Reglamento del Procedimiento de Transferencia de Funciones del Indecopi a Susalud, podrá conocer las presuntas infracciones a los derechos de los usuarios ocurridas a partir del 13 de agosto de 2015 en su relación de consumo con las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (Ipress) y/o las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud (lafas,) velando por el cumplimiento del Código respecto de los actos médicos, seguros de salud y SOAT. Por ejemplo, un diagnóstico errado o una mala praxis médica ocurrida en noviembre de 2015, así como la anulación de un seguro médico producida en 2016 o la falta de atención a un reclamo planteado en el 2017 por una disconformidad respecto de una prestación médica, serán hechos que deben ser conocidos y analizados por Susalud.

Ver: Resolución N.º 3196-2018/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 2944-2017/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 1163-2017/SPC-INDECOPI

Es necesario precisar que el Indecopi mantiene la competencia para conocer presuntas infracciones ocurridas antes de la fecha referida, así como las coberturas de SOAT consistentes en indemnización por muerte, invalidez permanente, incapacidad temporal y gastos de sepelio. En este último punto es importante precisar que, en materia de SOAT, Susalud tiene competencia para conocer presuntas infracciones relacionadas con gastos médicos.

Ver: Resolución N.º 1741-2017/SPC-INDECOPI

Susalud también puede tomar conocimiento y emitir un pronunciamiento sobre las infracciones relacionadas con la falta de implementación de un Libro de Reclamaciones en Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (Ipress) e Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud (lafas).

Ver: Resolución N.º 3495-2016/SPC-INDECOPI

1.2 Entidades públicas con competencia en el ámbito preventivo, sin perjuicio de la competencia del Indecopi para afectaciones concretas (individuales o colectivas)

1.2.1. Sutran y similares: transporte terrestre (interprovincial y urbano), ferroviario y fluvial

En el ámbito preventivo, la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías (Sutran) posee la competencia para pronunciarse sobre el incumplimiento de las condiciones de acceso y permanencia previstas en el Reglamento de Administración de Transporte de personas, tales como la implementación de medidas de seguridad, así como el incumplimiento de su obligación de informar a los usuarios acerca de las tarifas de sus servicios. En cambio, el Indecopi no es competente para dichos efectos.

Ver: Resolución N.º 2647-2018/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 3591-2018/SPC-INDECOPI

Frente a afectaciones concretas a los derechos de los consumidores, sean colectivas o individuales, el Indecopi podrá conocer y, de ser el caso, sancionar las mismas, ordenando las medidas correctivas que correspondan, no existiendo una identidad causal (*non bis in idem*) frente a las competencias de Sutran, por ejemplo, demora en la salida de buses, accidentes, asaltos y pérdida de equipaje.

Ver: Resolución N.º 0230-2018/SPC-INDECOPI

Un razonamiento similar respecto de las afectaciones concretas se utiliza en relación con la Dirección General de Caminos y Ferrocarriles, en el marco del transporte ferroviario; la Dirección General de Capitanías y Guardacosta, en el marco del transporte fluvial; y las municipalidades, en el marco del transporte urbano.

Ver: Resolución N.º 3395-2017/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 0124-2018/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 0065-2019/SPC-INDECOPI

1.2.2. DGAC: transporte aéreo

En el ámbito preventivo, la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC) es competente para regular, supervisar, controlar, fiscalizar y sancionar todas las actividades aeronáuticas civiles, incluidas las que realiza el Estado. Cabe resaltar que su competencia está enfocada en acciones de carácter técnico y operativo, por ejemplo, el hecho de que las aerolíneas presenten fallas técnicas en las piezas de sus aeronaves. En ese sentido, el Indecopi no es competente para dichos efectos.

Sin embargo, el Indecopi puede evaluar si la aerolínea cumplió con brindar el servicio contratado por los consumidores de acuerdo con las condiciones pactadas, por ejemplo, casos de cancelaciones, demoras o reprogramaciones injustificadas de vuelo.

Asimismo, pese a que el Reglamento de Infracciones y Sanciones de la DGAC tipifica como conducta infractora “incumplir de manera injustificada los itinerarios, frecuencias y horarios autorizados”, no existe una identidad causal (*non bis in idem*), pues el bien jurídico tutelado por el Indecopi es el interés de los consumidores, y la DGAC busca regular las condiciones de acceso y operatividad de la actividad aeronáutica.

Ver: Resolución N.º 2367-2018/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 0003-2019/SPC-INDECOPI

1.2.3. Minedu y Sunedu: servicios educativos

El Ministerio de Educación (Minedu), en conformidad con la Ley de Centros Educativos Privados y la Ley de Promoción de la Inversión en la Educación, es competente para supervisar el funcionamiento de los centros educativos privados, así como para imponer sanciones a estos por infracciones a las disposiciones legales y reglamentarias que las regulan. Para ello, su Reglamento de Infracciones y Sanciones para Instituciones Educativas Particulares (RIS), establece las infracciones en que pueden incurrir dichos centros educativos. No obstante, ello no enerva la competencia que el Código reconoce al Indecopi para sancionar las infracciones por afectación a los derechos e intereses del consumidor.

Así, si bien el RIS contempla una serie de conductas en que pueden incurrir los proveedores de los servicios educativos privados (“infracciones de carácter pedagógico, institucional y administrativo”) y que pueden ser sancionadas por el Minedu, no existe una identidad causal con el bien jurídico tutelado por el Indecopi, pues este se encarga de velar por el interés de los consumidores, mientras que el Minedu busca regular las condiciones de calidad y el adecuado funcionamiento del sistema educativo. En tal sentido, y conforme con la normativa especial, el Indecopi es competente, por ejemplo, para sancionar la falta de información sobre condiciones económicas del servicio educativo y el cobro de cuotas extraordinarias.

Ver: Resolución N.º 2323-2018/SPC-INDECOPI

De otro lado, aun cuando la conducta objeto del procedimiento —la oferta y prestación del servicio educativo sin contar con la autorización correspondiente— puede constituir una infracción sancionable por la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (Sunedu), conforme con la Ley Universitaria y sus normas sectoriales; lo cierto es que se justifica la posibilidad de que por el mismo hecho el Indecopi también imponga una sanción —conforme al Código—, ya que tienen distintos fundamentos.

Así, frente al incumplimiento de las normas que regulan la calidad del servicio educativo superior universitario y la vulneración a las normas de protección al consumidor, tanto el Indecopi como la Sunedu podrán sancionar tales infracciones, en la medida en que no se verifica una identidad causal o de fundamento (se sustentan en la protección de bienes jurídicos distintos), puesto



que el primero tutela los derechos de los consumidores y el segundo vela por un adecuado funcionamiento del sistema educativo superior universitario.

Ver: Resolución N.º 0658-2018/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 0014-2019/SPC-INDECOPI

1.2.4. Conadis y municipalidades: infraestructura para personas con discapacidad

Tal como señala la Ley General de la Persona con Discapacidad, en caso de que una municipalidad haya tipificado como infracción el incumplimiento de las normas de accesibilidad y las de adecuación urbanística y arquitectónica para personas con discapacidad, respecto de una edificación privada, tal como lo sería un establecimiento donde un proveedor ofrece sus productos o servicios, la competencia para sancionar esta infracción administrativa recae únicamente en dicha municipalidad, resultando el Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad (Conadis) un órgano de apoyo. Si la normativa municipal no contempla dicho incumplimiento como una infracción, la potestad sancionadora recaerá en el Conadis.

Sin perjuicio de lo anterior, no se ignora la competencia del Indecopi para conocer aquellos casos en los cuales se verifiquen lesiones efectivas a los derechos de los consumidores, como consecuencia de la inobservancia de las normas destinadas a la implementación de infraestructura. Por ejemplo, un usuario que no pudo acceder a un centro comercial por falta de implementación de rampas.

Ver: Resolución N.º 1343-2018/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 2306-2018/SPC-INDECOPI

1.2.5. Municipalidades: salubridad

En materia de vigilancia sanitaria en la elaboración y comercialización de productos alimenticios, la Ley Orgánica de Municipalidades asignó competencia exclusiva a las municipalidades para regular y controlar las condiciones de aseo, higiene y salubridad en los establecimientos comerciales en el ámbito local del servicio de elaboración y expendio de alimentos en restaurantes y locales afines. Ello se encuentra confirmado por los reglamentos respectivos.

Lo mencionado en el párrafo anterior no desconoce la competencia del Indecopi para advertir aquellos casos en los cuales se verifiquen lesiones a los derechos de los consumidores, como consecuencia de la inobservancia de las normas referidas a la idoneidad en el producto ofrecido.

Ver: Resolución N.º 0633-2018/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 3348-2018/SPC-INDECOPI

1.3 SBS: servicios financieros, seguros y previsionales

En materia de productos y servicios financieros, el Código dispone una serie de obligaciones contenidas entre los artículos 82 y 90 del mencionado cuerpo legal, que deben ser cumplidas por

las empresas supervisadas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (en adelante, la SBS) teniendo en cuenta las normas que dicha entidad emita en el marco de sus facultades regulatorias.

Con relación a los procedimientos iniciados a consecuencia de la interposición de una denuncia de parte, conviene destacar que, según el artículo 105 del Código, el Indecopi tiene competencia para conocer tales defraudaciones de expectativas, a fin de esclarecer la responsabilidad que pudiera o no mantener el proveedor reclamado por el consumidor respecto de cobros indebidos, falta de atención a los reclamos, variaciones unilaterales y el condicionamiento del ejercicio del derecho a realizar pagos anticipados, entre otros.

Sin embargo, en el marco de los procedimientos emprendidos por la autoridad, si bien el Código ha facultado al Indecopi a iniciarlos de oficio ante el incumplimiento de las disposiciones contenidas en dicho cuerpo normativo, corresponde delimitar su competencia en concordancia con las obligaciones a las cuales las entidades supervisadas por la SBS se encuentran sujetas, según su respectiva normativa sectorial.

Así, de conformidad con el artículo 81 del Código y el artículo 19 del Reglamento de Sanciones de la SBS, si bien esta última entidad tiene expresamente la competencia para sancionar patrones de conducta de las empresas del sistema financiero y de seguros (bancos y compañías de seguros), que vulneren las disposiciones contenidas en los anexos del Reglamento de Sanciones, lo cierto es que en tanto constituya una conducta transversal aplicada a una pluralidad de clientes, que evidenciara una afectación concreta y específica de los derechos de los consumidores, el Indecopi también es competente sobre las afectaciones individuales e, incluso, sobre las afectaciones a un grupo de consumidores identificados e individualizados.

Ver: Resolución N.º 1332-2018/SPC-INDECOPI

Finalmente, se precisa que, con la finalidad de delimitar y asignar competencia en los asuntos relacionados con la administración de fondos de pensiones a cargo de las AFP, el Código ha otorgado expresamente competencia en forma exclusiva a la SBS para resolver las denuncias de los consumidores que puedan constituir infracciones al Código o a las normas complementarias en materia de protección al consumidor, en especial aquellas que estén relacionadas al SPP y se encuentren vinculadas a los temas detallados en los títulos IV, V y VII del Compendio de Normas del SPP. Asimismo, se ha otorgado a la SBS facultades de imposición de medidas cautelares y de aplicación de medidas correctivas reparadoras y complementarias.

Ver: Resolución N.º 0346-2019/SPC-INDECOPI

2. Noción de consumidor final

2.1 Personas naturales, actividad económica y uso mixto

2.1.1. Actividad económica de una persona natural y habitualidad

La Sala ha precisado que, antes de descartar la calidad de consumidor final de una persona natural, por pretender realizar una actividad económica a partir de la adquisición de un bien, debe tenerse en cuenta el criterio de la habitualidad. Así, ha reconocido la posibilidad de que una persona



natural, pese a haber adquirido inmuebles con la finalidad de arrendarlos, pueda ser considerada consumidora, en la medida en que no se dedicaba de manera habitual al giro de actividades inmobiliarias. Por el contrario, el hecho de pretender dar en alquiler los inmuebles adquiridos, constituiría una disposición puntual de su patrimonio, enmarcándose en una finalidad personal.

Ver: Resolución N.º 0746-2016/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 0071-2018/SPC-INDECOPI

2.1.2. Uso mixto

La Sala ha reconocido la posibilidad de que una persona natural pueda destinar, de manera accesoria o eventual, algún bien de uso personal para una actividad empresarial, es decir, que le dé un uso mixto, lo cual no significa que dicha situación le quite la calidad de consumidor protegido que posee. Dicho análisis es aplicable a las personas naturales que usan o disfrutan un bien de manera personal y, a la vez, para las labores asignadas por su empleadora, pese a no ser las adquirentes del producto.

De esta forma, se evita privar de protección a los destinatarios finales, a la vez que se cumple con la tutela efectiva que deben tener los consumidores ante situaciones de asimetría informativa. Sin perjuicio de ello, es importante indicar que para determinar si un producto o servicio puede tener un uso mixto, es necesario realizar un análisis caso por caso, evaluando si de acuerdo con las características y naturaleza del bien o producto, este puede configurar un uso mixto.

Así, en el caso de los bienes cuyas características permitan inferir que su uso es destinado normalmente a un ámbito personal y/o familiar, se considerará al denunciante como consumidor protegido, salvo prueba en contrario, para lo cual serán de gran importancia los medios probatorios que se aporten en el expediente. Es importante precisar que no se tomará en cuenta el carácter cuantitativo, a fin de evaluar el uso mixto de un bien; de esta manera, el denunciante no deberá demostrar en un determinado caso la proporción de uso personal o comercial que dio a un bien, a fin de ser calificado como consumidor.

Sin embargo, cuando se trate de bienes que por sus características sean destinados normalmente a formar parte de actividades económicas o empresariales —el caso de un tractor o una grúa—, no se aplicaría la presunción antes señalada, toda vez que la naturaleza del bien en estos casos no permite configurar un uso personal al margen de la actividad como proveedor. Siguiendo este razonamiento, la Sala ha considerado que la persona que se dedica al servicio de taxi califica como consumidor y puede denunciar por los desperfectos que hubiera presentado su vehículo, atendiendo a que dio un uso mixto a la referida unidad.

Ver: Resolución N.º 2960-2013/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 1697-2017/SPC-INDECOPI

La Sala también se ha pronunciado reconociendo la condición de consumidor del denunciante por el uso mixto, en casos distintos del servicio de taxi, por ejemplo, cuando el vehículo es utilizado por la persona natural para transportar productos propios de su negocio.

Ver: Resolución N.º 1163-2018/SPC-INDECOPI



En los casos donde el denunciante, propietario o no de un vehículo, se desempeña como gerente de una empresa, y utiliza dicho bien para su traslado personal y su desempeño como gerente, la Sala ha señalado que se puede concluir un uso mixto del vehículo, por lo cual el denunciante califica como consumidor.

Ver: Resolución N.º 4096-2014/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 3636-2015/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 1794-2018/SPC-INDECOPI

En la compra de departamentos denominados "oficinas" y "estacionamientos", en una misma unidad inmobiliaria, por parte de una persona natural, la Sala ha señalado que no resulta excluyente la asignación de un uso personal y comercial, considerando que de los medios probatorios no se advertía que la adquisición de tales inmuebles estaba ligada exclusivamente a actividades empresariales o profesionales.

Ver: Resolución N.º 0553-2018/SPC-INDECOPI

2.2 Personas jurídicas califican como consumidores

El Código tutela de manera expresa, dentro del primer supuesto de su artículo IV, a las personas jurídicas que adquieren bienes o contratan servicios en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional. En estos casos no se requiere probar la existencia de asimetría informativa, pues esta se presume *iure et de iure*.

Este supuesto se encuentra reflejado en el caso de las asociaciones y demás personas jurídicas de derecho privado sin fines de lucro, que en cumplimiento de su finalidad no lucrativa realizan actividades de carácter no empresarial y, en ese contexto, adquieren productos o contratan servicios.

Ver: Resolución N.º 3205-2011/SC2-INDECOPI
Resolución N.º 1387-2018/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 1805-2019/SPC-INDECOPI

2.3 Microempresas

Adicionalmente a la protección que brinda el Código a las personas naturales y jurídicas que actúan fuera de un ámbito empresarial, dicho dispositivo también tutela de manera excepcional a los microempresarios. Es importante tener en cuenta que, para tal efecto, deben verificarse los siguientes requisitos: i) la calidad de microempresario del denunciante; ii) que el bien o servicio no forme parte del giro propio del negocio; y iii) la asimetría informativa respecto de dichos bienes o servicios.

2.3.1. Verificación de la condición de microempresario

El análisis destinado a verificar si el denunciante ostenta la condición de microempresario debe efectuarse considerando el nivel de ventas y, de ser el caso, el número de trabajadores con los que

contaba al momento en que se entabló la relación de consumo¹. En efecto, la ratio de amparar únicamente a los microempresarios y excluir al resto de empresas del sistema de protección al consumidor es que la ley entiende que únicamente los microempresarios, por su tamaño, capacidad económica, organización y/o estructura interna, pueden en determinados supuestos padecer asimetría informativa frente a sus proveedores, en términos equiparables a los de un consumidor final.

En ese sentido, el hecho de que la condición de microempresario se verifique al momento de entablar la relación de consumo, se condice con el fundamento de la extensión excepcional de las normas de protección al consumidor para algunos denunciantes que no califican como destinatarios finales de bienes o servicios, que en resumidas cuentas es la incapacidad de generar, desde su interior, mecanismos para superar la situación de asimetría informativa en la que se puedan encontrar frente a sus proveedores. Un microempresario podría encontrarse en esta situación de manera similar a un consumidor final cuando adquiere un producto o contrata un servicio, de allí que el momento de la contratación es clave para determinar si un denunciante que no actuó como consumidor final en el mercado, puede acceder a la tutela que brinda el Código.

Ver: Resolución N.º 0647-2014/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 2776-2017/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 2794-2018/SPC-INDECOPI

Para que una persona natural con negocio o una empresa sea considerada como microempresaria no es imprescindible que se encuentre inscrita en el Registro Nacional de la Micro y Pequeña Empresa (Remype), sino que tal registro los habilita a obtener los beneficios señalados en la ley (laborales y tributarios); sin embargo, ello no implica que la inscripción en dicho registro tenga carácter constitutivo para obtener la condición de microempresa. En efecto, la norma sectorial (inicialmente, Decreto Supremo N.º 007-2008-TR; posteriormente, Decreto Supremo N.º 013-2013-PRODUCE) es la que fija el parámetro de determinación para la calificación de micro, pequeña o mediana empresa.

Ver: Resolución N.º 4410-2014/SPC-INDECOPI

2.3.2. Bienes o servicios que forman parte del giro de negocio

En contraste con la protección a las personas naturales y jurídicas que actúan fuera de un ámbito empresarial, en el caso de microempresas, la calificación como consumidores finales exige evaluar si el producto o servicio contratado se encuentra dentro del giro propio de su negocio, pues de ser así no habría asimetría informativa que sustente su calificación como consumidor final.

Por productos o servicios que forman parte del giro propio del negocio, debe entenderse a aquellos (aparte de los productos y servicios ofrecidos por el propio microempresario en el mercado) inherentes a la actividad económica desarrollada por el microempresario, esto es, absolutamente imprescindibles para que la misma se desenvuelva, tales como i) la materia prima y/o materiales fabricados que sirven de insumos para fabricar ciertos productos, o ii) las maquinarias o instrumentos necesarios para prestar determinados servicios.

¹ Mediante Ley N.º 30056, publicada el 2 de julio de 2013, se eliminó el número máximo de trabajadores como elemento para categorizar a las empresas, quedando solo el volumen de ventas como criterio de categorización (Microempresa: ventas anuales hasta el monto máximo de 150 UIT). Cabe indicar que, la Tercera Disposición Complementaria Transitoria del Decreto Legislativo N.º 30056, publicado el 2 de julio de 2013, señala que las empresas constituidas antes de la entrada en vigencia de la citada ley, se rigen por los requisitos de acogimiento al régimen de las micro y pequeñas empresas regulados en el Decreto Legislativo N.º 1086 (decreto que modificó la Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa), consistentes en que sus trabajadores no superen la cantidad de 10 y sus ingresos no fueran mayores a 150 UIT.



Así, por ejemplo, si una empresa agropecuaria se dedica a la crianza y producción de leche, se puede concluir que una actividad que forma parte de su giro de negocio es la compra de productos necesarios para el cuidado de sus vacas. Si se presentara alguna falla en la venta de estos productos, la empresa agropecuaria no calificará como consumidor protegido en los términos del Código.

Ver: Resolución N.º 3590-2012/SC2-INDECOPI

De igual modo, si una persona cuenta con un restaurante en el cual se venden bebidas gaseosas, se puede llegar a la conclusión de que una actividad que forma parte de su giro de negocio es la compra de dichas bebidas para ser suministradas a los clientes, por lo cual, de presentarse alguna falla en el proceso de compra de tales productos, el conductor del establecimiento comercial no calificará como consumidor.

Ver: Resolución N.º 2132-2013/SPC-INDECOPI

En el caso de una persona natural dedicada a la agricultura y el alquiler de maquinaria, que denuncia defectos en una máquina cosechadora, se entiende que dicho bien es imprescindible para desarrollar su giro de negocio, por lo cual el denunciante no calificará como consumidor.

Ver: Resolución N.º 2371-2018/SPC-INDECOPI

Asimismo, si el denunciante ha adquirido un stand o local comercial ubicado dentro de un centro comercial, se asume que dicho inmueble es imprescindible para que dicha persona pueda desarrollar su actividad económica, siempre que de los medios probatorios se advierta que no iba a ser posible darle una finalidad personal.

Ver: Resolución N.º 1077-2018/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 2985-2018/SPC-INDECOPI

Se consideran como productos o servicios que forman parte del giro de negocio del microempresario, aquellos que por disposición legal se encuentran obligados a contratar para poder desarrollar su actividad económica, por ejemplo, la instalación de un ascensor en una edificación (hotel) por disposición obligatoria del Reglamento Nacional de Edificaciones.

Ver: Resolución N.º 2132-2018/SPC-INDECOPI

Situación distinta se produce con la adquisición e instalación de un dispositivo GPS por parte de un consumidor que brinda un servicio de taxi. Dicho dispositivo no constituye un bien que se encuentre incorporado al proceso productivo del servicio de taxi, dado que no resulta imprescindible para el desarrollo de tal actividad empresarial.

Ver: Resolución N.º 2915-2014/SPC-INDECOPI

2.3.3. Asimetría informativa

La Ley obliga a evaluar la asimetría informativa relacionada con el rubro de productos o servicios materia de denuncia, esto es, considerándolos de manera genérica y abstracta. En tal sentido, no se



analiza la asimetría informativa respecto de la presunta infracción que denuncia el microempresario en el caso concreto. Cabe indicar que esta Sala ha señalado que, respecto de los productos y servicios que no forman parte del giro propio del negocio del microempresario denunciante, se presume que este se encuentra en asimetría informativa frente al proveedor; sin perjuicio de que dicho proveedor pueda acreditar lo contrario.

Ver: Resolución N.º 3590-2012/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 3311-2018/SPC-INDECOPI

La Sala ha hecho hincapié en que la definición legislativa de quién califica como consumidor, tiene por finalidad permitir el acceso al sistema de protección al consumidor a los sujetos que se encuentran en asimetría informativa frente a los proveedores, respecto de los productos o servicios adquiridos en el mercado.

La interpretación antes expuesta se condice con el Principio de Corrección de la Asimetría, contenido en el numeral 4 del artículo V del Título Preliminar del Código, por el cual las normas de protección al consumidor buscan corregir las distorsiones o malas prácticas generadas por la asimetría informativa o la situación de desequilibrio que se presente entre los proveedores y consumidores.

Así, en un caso donde la denunciante (microempresario), cuya actividad económica principal era el mantenimiento y reparación de vehículos, y su actividad económica secundaria era la venta de partes, piezas y accesorios para vehículos automotores, denunció a una empresa por la venta de un vehículo defectuoso; la Sala indicó que la denunciante no se encontraba en una situación de asimetría informativa respecto del vehículo que le vendió la denunciada, pues la primera contaría con información especializada sobre vehículos (modelos, funcionalidad, piezas, sistema operativo ensamblaje, etc.), ya que por su giro del negocio se encontraba capacitada para detectar fallas y poder repararlas.

Similar razonamiento se aplicó en el caso de una cooperativa de ahorro y crédito, que desarrollaba actividades de intermediación financiera, la cual denunció a un banco por la falta de idoneidad respecto de una solicitud de depósito a plazo que no habría sido procesada correctamente.

Ver: Resolución N.º 2261-2017/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 3381-2017/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 3370-2018/SPC-INDECOPI

2.3.3.1. En servicios financieros

Las entidades del sistema financiero desarrollan sus actividades dentro de un mercado complejo, donde se procesa abundante información especializada. Por tanto, la Sala ha señalado que dichos agentes siempre se encontrarán en mejor posición informativa respecto de los microempresarios que contratan el servicio de crédito para capital de trabajo.

Así, en virtud de una interpretación finalista y **pro consumidor** de los filtros diseñados por el Código para calificar a un microempresario como consumidor, no puede considerarse que los

servicios transversales (como el financiero) estén relacionados con el giro propio del negocio del microempresario y, **per se**, determinen que aquel no padezca de asimetría informativa. Por el contrario, tales servicios transversales no se encuentran relacionados con el giro del negocio.

En el caso de un microempresario que tenía como actividad económica la comercialización de aves, la Sala concluyó que las operaciones financieras que el banco brindaba no formaban parte indispensable ni esencial de la actividad económica del denunciante y, por tanto, no contaba con un conocimiento especializado respecto de las mismas. Por ello, consideró que el denunciante calificaba como consumidor final, dentro de los términos del Código.

Ver: Resolución N.º 2502-2014/SPC-INDECOPI

Asimismo, en el caso de un microempresario cuyas actividades eran las de transmisión y distribución de energía eléctrica (principal), así como arquitectura e ingeniería (secundaria); y que contrató los servicios de un banco para invertir en capital de trabajo, la Sala concluyó que, al tratarse de un servicio complementario, no formaba parte de su giro, además de existir evidente asimetría informativa entre las partes.

Ver: Resolución N.º 3203-2018/SPC-INDECOPI

2.4 Entidades del Estado como consumidores

Las entidades estatales, dentro de su organización y estructura interna, cuentan por lo general con departamentos especializados y mecanismos suficientes que les permiten superar cualquier situación de asimetría informativa, de modo que incluso conforme con la ley pueden solicitar información a otras entidades estatales, sea cual fuere su naturaleza jurídica o posición institucional, a través de cualquier medio, sin más limitación que la establecida por la Constitución o la ley.

Teniendo en cuenta lo mencionado, las entidades estatales no padecen de asimetría informativa frente a sus proveedores y, por tanto, no califican como consumidoras en los términos de las normas de protección al consumidor. Sin perjuicio de ello, las referidas entidades estatales no se encuentran desamparadas cuando alguno de sus proveedores incurre en incumplimiento contractual. En efecto, el ordenamiento ha previsto que dichas contingencias y los respectivos mecanismos de tutela, sean contemplados en la normativa de contrataciones del Estado y, en todo caso, en la legislación civil, por lo que la entidad estatal podrá recurrir a la respectiva autoridad administrativa o jurisdiccional, de ser el caso.

Por tanto, la Sala ha declarado improcedentes las denuncias interpuestas por entidades estatales como Sunarp, la Municipalidad Distrital de Sachaca y la Dirección General de Salud de Apurímac, que cuestionaron presuntos incumplimientos en los servicios que les fueron prestados por parte de algunos proveedores.

Ver: Resolución N.º 1941-2011/SC2-INDECOPI
Resolución N.º 0964-2015/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 3306-2018/SPC-INDECOPI

2.5 Segundo adquirente de un bien o tercero que se beneficia de su uso o disfrute

Para efectos de la aplicación de las normas de protección al consumidor, se considera "consumidor" no solo a la persona que adquiere el bien, sino también a quien se beneficia de su uso y disfrute. De este modo, incluso cuando no exista una relación contractual entre dos partes, una relación de consumo no se restringe a ella. Así, la Sala consideró procedente la denuncia presentada por un usuario que, habiendo adquirido un departamento de un tercero, denunció a la constructora del inmueble por desperfectos hallados en el mismo. La Sala consideró que esta constructora calificaba como proveedora del inmueble, de cuyo uso o disfrute se beneficiaba el denunciante.

Es así que las instituciones de protección al consumidor no coinciden necesariamente con aquellas que guían el derecho civil contractual, sino que tienen un cariz distinto, una significación más extensiva de sus conceptos, debido a la vocación de las normas de protección al consumidor de otorgar una "especial protección" a los consumidores, en tanto dichas normas son de carácter tuitivo y deben interpretarse en el sentido más favorable al consumidor que ha visto defraudadas sus expectativas.

Ver: Resolución N.º 3293-2013/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 2401 -2014/SPC-INDECOPI

En esa misma línea, en un caso donde la denuncia fue interpuesta por los invitados a una fiesta, cuestionando el servicio de **catering** (específicamente, el desmoronamiento de un toldo a causa de lluvia), la Sala consideró que, aun cuando no fueron los contratantes del servicio, calificaban como consumidores, en tanto se iban a beneficiar con el uso y disfrute del servicio.

Ver: Resolución N.º 3250-2018/SPC-INDECOPI

2.6 Garantes

Los garantes se encuentran expuestos a los efectos negativos de una relación de consumo, ya que pese a no ser los deudores que reciben el servicio de financiamiento de la entidad financiera, al igual que estos pueden ser objeto de:

- i) El cobro de una deuda ya cancelada;
- ii) la negativa por parte de la entidad financiera de proporcionarle información sobre la deuda, que le serviría para su defensa ante el cobro de la misma;
- iii) la negativa de cobertura de un seguro de desgravamen que lo liberaría de la deuda; y
- iv) reportes indebidos ante las centrales de riesgo, entre otras situaciones.

Ver: Resolución N.º 2721-2012/SC2-INDECOPI

Cabe precisar en este punto que los garantes, con el objeto de ser considerados consumidores, deben haber garantizado a una persona que califica como consumidor bajo los términos establecidos en el artículo IV del Título Preliminar del Código. De no ser así, ellos tampoco calificarán como consumidores.

Ver: Resolución N.º 2213-2013/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 0255-2018/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 0855-2018/SPC-INDECOPI

2.7 Ciudadanos que reciben notificaciones de cobranza con relación a deudas de terceros

La Sala ha interpretado el artículo III del Título Preliminar del Código, determinando que los ciudadanos que reciben en su domicilio notificaciones de cobranza respecto a deudas correspondientes a terceros, pueden acceder a la tutela administrativa brindada por el Indecopi, debido a que los mismos califican como consumidores.

Si bien el proveedor denunciado no ha prestado efectivamente un servicio al denunciante, conforme al principio **pro consumidor** reconocido en el Código, quienes son notificados con documentos de cobranza por deudas de terceros deben ser considerados como consumidores, teniendo en cuenta que se encuentran directa o indirectamente expuestos a los efectos de una relación de consumo. Ello en la medida en que, pese a no ser deudores del saldo cuyo pago es pretendido, al señalarse su domicilio como el del moroso, tales personas se encuentran expuestas a contingencias vinculadas a la presunta relación crediticia.

Ver: Resolución N.º 0641-2013/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 2998-2017/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 2430-2018/SPC-INDECOPI

2.8 Terceros afectados en seguros de responsabilidad civil

La Sala ha indicado que los terceros afectados en los seguros de responsabilidad civil son consumidores, ya que, como destinatarios finales, disfrutaban el servicio contratado originalmente por el tomador del seguro con la compañía de seguros correspondiente y, por tanto, se encuentran **indirectamente comprendidos** en una relación de consumo.

Lo antes señalado se sustenta en el hecho de que, si bien el tomador es quien contrata el referido seguro, es el tercero que sufrió un daño quien disfrutaba en última instancia del servicio que le brinda la compañía aseguradora, al recibir la indemnización que el tomador se vio librado de pagar.

Este hecho también se encuentra sustentado en la doctrina, la cual considera que el consumidor de seguros es tanto el tomador del seguro, como el asegurado, el tercer beneficiario y el perjudicado (acreedores de indemnizaciones en los seguros de responsabilidad civil), ya que todos ellos disfrutaban del servicio de cobertura de riesgos.

Ver: Resolución N.º 1043-2013/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 1311-2013/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 2948-2018/SPC-INDECOPI

2.9 Gerentes que reciben bienes de las personas jurídicas que representan

En relación con denuncias presentadas por grandes y pequeñas empresas, no califican como consumidoras según el numeral 1.1 del artículo IV del Título Preliminar del Código, aquellas que adquieren bienes o servicios para el uso de sus gerentes con fines empresariales, por ejemplo, en el supuesto de contratación de un seguro para un vehículo de propiedad de la empresa, que

el gerente utiliza para su transporte en el desarrollo de sus funciones o de la adquisición de un vehículo que luego presenta desperfectos.

Ver: Resolución N.º 2798-2014/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 1067-2017/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 3381-2017/SPC-INDECOPI

3. Noción de proveedor

Un proveedor es aquella persona natural o jurídica que se dedica a la fabricación y comercialización de sus bienes o presta servicios en el mercado, para responder a las necesidades y expectativas de los consumidores a cambio de una retribución económica. Para ello es necesario observar un requisito legal: el proveedor deberá desarrollar su actividad comercial de manera habitual.

La ley prescribe que el concepto de habitualidad no está ligado a un número predeterminado de transacciones que deben realizarse para configurar el supuesto de la norma, sino que se encuentra referido al supuesto en que pueda presumirse que alguien desarrolla una actividad para continuar en ella.

Atendiendo a dicho concepto, la Sala ha calificado como proveedores a i) los vendedores de departamentos de un edificio de cinco pisos que construyeron sobre un terreno de su propiedad, siendo que estos usaban uno de los departamentos como vivienda, vendiendo los demás a terceros; ii) los vendedores de un lote de terreno, al verificarse que dicho terreno formaba parte de un proyecto inmobiliario urbanístico y que había sido subdividido en diversos lotes para la venta por parte de los denunciados; iii) una entidad financiera que adjudicó a un tercero un inmueble que había previamente adquirido como consecuencia de la falta de pago de un crédito otorgado; iv) el vendedor de las entradas a un concierto que generó la apariencia de organizador del evento; y v) el representante de la marca de un vehículo defectuoso, en tanto se vale de otros agentes del mercado (concesionarios) para comercializar sus vehículos y prestar sus servicios técnicos de reparación y mantenimiento vinculados a la garantía del producto; en este caso, tanto el representante de la marca como los concesionarios que venden u ofrecen el servicio técnico son proveedores.

Ver: Resolución N.º 2528-2013/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 2536-2013/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 2484-2014/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 3175-2015/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 0965-2017/SPC-INDECOPI

Asimismo, el consumidor que adquirió un inmueble de un tercero, puede denunciar a la empresa constructora por los defectos que pueda presentar el bien. La constructora califica como proveedor, debido a que ha participado en el proceso de construcción del departamento, de cuyo uso o disfrute se beneficia el consumidor denunciante.

Ver: Resolución N.º 3293-2013/SPC-INDECOPI

3.1 Subcontratación

Cuando los proveedores han alegado como defensa la responsabilidad de una empresa subcontratada, la Sala se ha mostrado firme al desestimar como eximente de responsabilidad

la subcontratación de terceros; ello, toda vez que la forma como se organiza un proveedor para prestar sus servicios, no puede ser opuesta a los consumidores ni erigirse por encima de la ley. En los supuestos donde exista una empresa subcontratada que ejecute las prestaciones que inicialmente debieron ser desarrolladas por el proveedor originario, este último no se verá exonerado de responsabilidad por las infracciones que pudiera cometer la empresa de la cual se valió para brindar sus servicios.

Cabe señalar que, cuando la empresa subcontratada actúe con autonomía en las labores encomendadas, y siempre que sea un proveedor regular de dichos servicios en el mercado, también calificará como proveedor, pero sin relevar de responsabilidad al proveedor originario.

Ver: Resolución N.º 3327-2014/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 1321-2016/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 3487-2017/SPC-INDECOPI

Una situación distinta se da en los servicios que son prestados bajo relación de dependencia o subordinación, ya que en ellos el prestador inmediato del servicio actúa como parte de una organización y bajo los parámetros de esta última. En ese escenario, únicamente la organización será responsable por los actos de las personas que se encuentran a su cargo, aunque solo respecto de aquellos actos ordinarios del negocio.

Ver: Resolución N.º 1454-2011/SC2-INDECOPI
Resolución N.º 4664-2016/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 2293-2018/SPC-INDECOPI

En materia de trato preferente, al haberse verificado que en una zona de estacionamiento no se vigilaba la adecuada utilización del espacio reservado para personas con discapacidad, la Sala consideró que tanto la propietaria de la zona de parqueo como la administradora de la misma, se encontraban obligadas a controlar y verificar que dicho espacio cumpliera con lo establecido por el Código y las normas sectoriales sobre el trato preferente para personas con discapacidad.

Ver: Resolución N.º 2724-2013/SPC-INDECOPI

3.2 Franquicia

La propia naturaleza del contrato de franquicia, implica que el franquiciado use por un tiempo determinado una marca o nombre comercial, y que se rija bajo los parámetros del negocio del franquiciador, por lo tanto, ante el mercado se presenta como parte del mismo formato empresarial, compartiendo la imagen y reputación ganada por este.

En ese sentido, en los contratos de franquicia se presenta la figura de la apariencia jurídica; en ese sentido, la doctrina relativa a la protección al consumidor señala sobre el particular que, "(...) quien sugiera determinada apariencia queda obligado a cumplir en la medida que la otra parte ha podido creer en ella".

Sobre la base de lo expresado, la Sala ha señalado que la noción legal de proveedor comprende a las personas que fabrican o producen el servicio, las que actúan como intermediarios, las que

contratan directamente con los consumidores y las que finalmente prestan el servicio, esto es, todos los que formen parte de dicha cadena de producción y distribución, lo cual también puede aplicarse a los conceptos de franquiciado y franquiciador, quienes pueden resultar responsables por los posibles defectos que presente el producto o servicio prestado a los consumidores.

Ver: Resolución N.º 0757-2014/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 1630-2014/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 2687-2015/SPC-INDECOPI

3.3. Licencia de marcas

La Sala ha señalado que, en caso de que el bien o servicio presente algún defecto o no cumpla con las características de aquellos identificados con la misma marca, el proveedor titular de dicha marca será responsable de esa incongruencia; en tanto que el consumidor efectúa su decisión de consumo sobre la base de la confianza que le brinda la marca que identifica al producto o al proveedor. Ello, sin perjuicio de la responsabilidad de otros intermediarios que puedan encontrarse en la cadena de consumo.

Ver: Resolución N.º 1792-2017/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 3372-2018/SPC-INDECOPI

3.4. Ejercicio de funciones públicas por parte del Estado

Si bien las personas de derecho público se encuentran sometidas al cumplimiento del Código, ello tendrá lugar solo en la medida en que actúen como agentes económicos dentro de relaciones de intercambio de bienes y servicios en términos equiparables a cualquier empresa privada, esto es, dentro de una racionalidad de competencia que busca posicionar un producto en el mercado captando la preferencia de los consumidores.

Ver: Resolución N.º 0630-2018/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 0964-2018/SPC-INDECOPI

Sin embargo, en caso de que se cuestione una actuación realizada en el ejercicio de sus funciones como organismo público, y no habiendo actuado en estos supuestos como un agente económico que ofrece sus servicios en el mercado, la denuncia será declarada improcedente. En atención a ello, la Sala desestimó i) la denuncia de un ciudadano contra una municipalidad provincial respecto a la emisión de diversas resoluciones sancionadoras por infracciones a las normas de tránsito, sin que se le notificara previamente las papeletas de tránsito correspondientes; ii) la denuncia contra la Municipalidad de La Victoria por no informar las acciones adoptadas y sus resultados relacionados con las inspecciones oculares solicitadas debido a la construcción de una puerta que invadía la propiedad de la denunciante sin la autorización municipal, y actuar de manera parcializada a favor de su vecina, así como no haber brindado respuesta al reclamo formulado en el libro de reclamaciones; y iii) la denuncia contra la Municipalidad Metropolitana de Lima y el Servicio de Administración Tributaria de Lima, respecto de la recaudación de tributos.

Ver: Resolución N.º 0551-2014/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 1423-2016/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 2748-2016/SPC-INDECOPI

3.4.1. Servicios de corte asistencial: servicio educativo brindado por una parroquia y fondo de vivienda policial

La legislación sectorial en materia educativa establece claramente una clasificación de las entidades educativas en función del tipo de gestión, pudiendo tratarse de instituciones públicas o privadas. En el caso específico de las entidades públicas, incluso existe una subdivisión, pues la educación puede ser pública de gestión directa o pública de gestión privada. No obstante, en este último supuesto, el hecho de que la gestión recaiga —a través de un convenio— en una entidad privada sin fines de lucro no enerva la naturaleza de educación pública gratuita brindada por el Estado en un ámbito social o asistencial. Si dentro de este último supuesto se encuentran los servicios educativos brindados por una parroquia, esta no calificará como proveedor.

Ver: Resolución N.º 2516-2018/SPC-INDECOPI

La Sala declaró improcedente una denuncia interpuesta contra un fondo de vivienda policial, puesto que no actuaba en el mercado como proveedor en los términos establecidos en la normativa de protección al consumidor, debido a que constituía un fondo de corte asistencial creado por el Estado, cuya principal actividad era la construcción y venta de viviendas a favor del personal policial, así como el otorgamiento de préstamos destinados para dicho fin.

Ver: Resolución N.º 3405-2018/SPC-INDECOPI

3.4.2. Academia de la Magistratura

Las actividades académicas que imparte la Academia de la Magistratura constituyen una manifestación del rol del Estado como autoridad, ya que los servicios brindados por esta a los ciudadanos corresponden al ejercicio de sus funciones como entidad pública, no actuando como un agente económico que ofrece sus servicios en el mercado buscando captar la preferencia de los consumidores. Dicho pronunciamiento se emitió debido a una denuncia que cuestionaba aspectos académicos del Programa de formación de aspirantes de jueces y fiscales (Profa).

Ver: Resolución N.º 4008-2014/SPC-INDECOPI

3.5. Personas jurídicas no lucrativas

Teniendo en cuenta que las personas jurídicas no lucrativas pueden realizar una actividad empresarial, en la medida en que destinan lo recaudado a dicha finalidad no lucrativa, estas también pueden calificar como proveedoras en los términos que señala el Código.

Lo mencionado en el párrafo anterior ha sido ratificado de manera reiterada por la jurisprudencia de la Sala, la cual ha considerado como proveedoras, por ejemplo, a las asociaciones que brindaban servicios educativos, clubes deportivos constituidos bajo la forma de asociaciones que ofrecían espectáculos abiertos al público, asociaciones de fondos contra accidentes de tránsito, cooperativas de ahorro y crédito, asociaciones de transporte, etc. En todos esos casos, la Sala se pronunció sobre las denuncias de los consumidores de los productos y servicios brindados por dichas personas jurídicas no lucrativas, considerándolas proveedoras y, en consecuencia, sujetas



a las normas de protección al consumidor. Ello en el marco del Principio de Primacía de la Realidad establecido por el Código.

Sin perjuicio de lo antes señalado, es preciso anotar que no toda actividad desarrollada por las personas jurídicas no lucrativas, puede enmarcarse dentro de la actividad de un proveedor y, por tanto, encontrarse a su vez dentro del ámbito de aplicación del Código. Así, cabe traer a colación cualquier actividad realizada por una asociación en interés de sus asociados que no califique como empresarial, sino que se encuentre vinculada más bien con su organización interna o propiamente con su fin no lucrativo, como la convocatoria de una asamblea general.

En dichos supuestos, la actividad desarrollada por la asociación en interés de sus asociados se enmarca en la relación asociativa entablada con estos en los términos del artículo 80 del Código Civil, y no en el marco de una relación de consumo, por lo que en este contexto, dicha persona jurídica no actúa como proveedor y no se encuentra dentro del ámbito de aplicación del Código.

Ver: Resolución N.º 1528-2011/SC2-INDECOPI
Resolución N.º 0122-2016/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 2905-2018/SPC-INDECOPI

4. Relación de consumo

El ámbito de aplicación del Código no se encuentra restringido exclusivamente a los compradores o contratantes de un producto o servicio, pues una persona puede entrar en contacto con dichas prestaciones sin que exista una relación contractual con el proveedor.

Anteriormente, la Sala ha tenido oportunidad de destacar que la aplicación de una noción amplia de consumidor se justifica en la finalidad última de los procedimientos sancionadores en esta materia, como por ejemplo, cautelar el interés colectivo de los consumidores a través de la evaluación de pretensiones de naturaleza individual. Esto último actúa como un mecanismo mediante el cual, la autoridad administrativa puede identificar la actuación de los proveedores en el mercado y, de ser el caso, sancionar las infracciones al Código para disuadir o prevenir dichas conductas.

Así, la relación de consumo no consiste solamente en una relación formal directa, es decir, no es un mero acto traslativo de "cosa - precio" o "servicio - precio", sino que va más allá de la prestación principalmente ofertada, incorporando todos aquellos servicios complementarios que posicionan a un proveedor en el mercado, distinguiéndolo de sus demás competidores y que en última instancia definen la elección del consumidor a su favor.

De este modo, un ciudadano que acudió a un centro comercial y fue retenido de manera indebida califica como consumidor, ya que a pesar de que no concretó compra alguna, se vio expuesto a las prácticas comerciales del proveedor para la venta de sus productos.

Ver: Resolución N.º 0342-2014/SPC-INDECOPI

Una situación distinta se produce cuando un usuario que estaciona su vehículo frente a un local comercial, cuestiona que el proveedor del mismo le haya pedido retirarse de la referida zona de



parqueo. En este caso, considerando que el propio usuario indicó que aparcó en dicho lugar, con el objetivo de adquirir un producto de otro centro comercial, no califica como consumidor en los términos desarrollados previamente, debido a que no nos encontramos ni siquiera frente a una etapa preliminar de contratación con el proveedor denunciado. Sin embargo, si la intención del consumidor hubiera sido adquirir un producto de este proveedor, sí calificaría como consumidor.

Ver: Resolución N.º 0202-2015/SPC-INDECOPI

4.1 Relaciones civiles, comerciales y laborales

Veamos el siguiente caso. Un ciudadano realizó la denuncia por los defectos que presentó el departamento entregado por una constructora. Se verificó que inicialmente el denunciante vendió un predio a la constructora y que, como parte de pago, esta última se comprometió a entregarle un departamento en el edificio que iba a construir sobre el predio transferido. Debido a que el departamento fue adquirido por el denunciante mediante un contrato de permuta y no de compraventa suscrito entre un consumidor y un proveedor, no existía una relación de consumo de acuerdo con los parámetros establecidos en las normas de protección al consumidor.

Ver: Resolución N.º 2897-2014/SPC-INDECOPI

En una denuncia contra una manufacturera y una entidad bancaria, por el endoso de letras de cambio con firmas que no correspondían a la denunciante, la Sala advirtió que la relación reclamada se originó en presuntas irregularidades enmarcadas en la relación de girador/tenedor y girado de una letra de cambio, la cual es una situación jurídica de índole comercial. Ello considerando que entre las administradas previamente mencionadas existieron relaciones comerciales regulares durante un periodo de tiempo. Se concluyó que la situación reclamada no se enmarcaba en una relación de consumo, sino más bien en una relación de naturaleza civil o comercial, razón por la cual no resultaba de aplicación las obligaciones y deberes establecidos en el Código.

Ver: Resolución N.º 0334-2016/SPC-INDECOPI

La Sala constató que la denuncia se encontraba dirigida a cuestionar el impedimento que había generado una entidad financiera, para que la denunciante pueda gozar de manera plena y eficaz las consecuencias de su derecho de resolver unilateralmente el contrato de compraventa con pacto de retroventa, esto es, que el inmueble vendido retorne a su patrimonio jurídico, siendo que la denunciante, en calidad de vendedora, tenía derechos y obligaciones que emanaban de una relación jurídico-obligacional de naturaleza civil.

Ver: Resolución N.º 3192-2018/SPC-INDECOPI

El denunciante cuestionó que una entidad bancaria no haya retenido el monto correspondiente para su aporte previsional, lo que generó que dicho importe no sea abonado en su cuenta individual de AFP. Ello tuvo incidencia en la no obtención de un mayor monto del respectivo fondo de jubilación.

Sobre dicha situación, la Sala consideró que el cuestionamiento plasmado por el denunciante no se encontraba enmarcado en una relación de consumo, debido a que la actuación del banco se

desplegó en el marco de una relación laboral; esto es, el reconocimiento del pago de un concepto acordado con su empleador y deducción de dicho pago para su aporte previsional. Ello evidenciaba que el presente hecho denunciado se había efectuado en un ámbito ajeno a la prestación del propio servicio ofrecido por el banco en el mercado (servicios financieros).

Ver: Resolución N.º 3683-2018/SPC-INDECOPI

4.2 Contrato de arrendamiento

El procedimiento y/o tramitación de un desalojo por parte de un arrendador frente a su inquilino no resulta materia de competencia del Indecopi, sino de los fueros jurisdiccionales. En efecto, el Indecopi no está facultado para emitir pronunciamiento sobre un caso de desalojo, pues dicha materia, como asunto controvertido, corresponde única y exclusivamente al Poder Judicial, el cual emite una decisión al respecto sobre la base de las normas que desarrollan esta figura jurídica, principalmente el Código Procesal Civil.

Ver: Resolución N.º 3481-2014/SPC-INDECOPI

4.3 Controversias materia de un proceso judicial

En caso de que el Poder Judicial se hubiera manifestado sobre la existencia de una deuda y ordenado su pago al consumidor, el Indecopi no podrá emitir ningún pronunciamiento en relación con el monto final que corresponde pagar al acreedor. Así, luego de emitida la sentencia judicial, el consumidor no puede cuestionar el monto que el acreedor le viene requiriendo, en tanto las incidencias relacionadas con la ejecución del mandato deberán ser expuestas ante el juez que conoció la demanda.

Ver: Resolución N.º 0046-2015/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 1034-2018/SPC-INDECOPI

4.4. Probanza de la relación de consumo y competencia del Indecopi sobre comprobantes de pago

En el caso de que un consumidor denuncie que no se le entregó un comprobante de pago reconocido como tal por las normas tributarias, dicha denuncia será improcedente, por ser dicha materia competencia de la Sunat. No obstante, si el consumidor denuncia que el proveedor no le entregó un documento (en general) que acredite que efectuó un pago en el marco de la relación de consumo, dicha denuncia debe ser evaluada por el Indecopi por presunta infracción del deber de idoneidad.

Ver: Resolución N.º 2916-2017/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 2943-2017/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 2906-2018/SPC-INDECOPI



III. TEMAS PROCESALES

1. Improcedencia de la denuncia por falta de interés para obrar

Conforme con el artículo 108 del Decreto Legislativo N.º 1308, que modificó el Código, cuando el denunciante carece de interés para obrar al momento de la interposición de la denuncia, por ejemplo, porque el proveedor solucionó los hechos reclamados antes de la formulación de la misma, esta deviene en improcedente.

Ver: Resolución N.º 1190-2017/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 2850-2018/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 0097-2019/SPC-INDECOPI

2. Improcedencia de la denuncia por subsanación antes de la notificación de la imputación de cargos en procedimientos de parte

Según el artículo 108 del Decreto Legislativo N.º 1308, que modificó el Código, cuando en los procedimientos de parte, el denunciado acredita fehacientemente ante la autoridad haber subsanado la conducta presuntamente infractora antes de la notificación de imputación de cargos, la denuncia se vuelve improcedente. En este punto, cabe resaltar que el Indecopi carece de competencia para conocer las pretensiones de carácter indemnizatorio, como el resarcimiento de un presunto daño moral.

Ver: Resolución N.º 0721-2017/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 0945-2017/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 3659-2018/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 0084-2019/SPC-INDECOPI

3. Eximente de responsabilidad por subsanación antes de la notificación de la imputación de cargos en procedimientos de oficio

De conformidad con el Decreto Legislativo N.º 1272, que modificó la Ley del Procedimiento Administrativo General, cuando en los procedimientos iniciados por la Autoridad (de oficio) se configura la subsanación de la conducta presuntamente infractora, antes de la notificación de imputación de cargos, ello determina la exoneración de responsabilidad.

Ver: Resolución N.º 0177-2017/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 0851-2017/SPC-INDECOPI

4. El desistimiento y otras formas de conclusión anticipada del procedimiento

La aplicación del artículo 107-A del Decreto Legislativo N.º 1308, determina la conclusión anticipada del procedimiento en los casos en que las partes lleguen a un acuerdo que, sin ninguna

duda, solucione la controversia materia de denuncia antes de la notificación de la resolución que pone fin a la misma, tales como una conciliación, transacción extrajudicial y desistimiento de la pretensión y del procedimiento.

Ver: Resolución N.º 0197-2017/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 0738-2017/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 0431-2019/SPC-INDECOPI

Cabe destacar que, si el escrito de desistimiento, conciliación y/o transacción extrajudicial es presentado ante la autoridad, después de haberse emitido una resolución final, pero antes de haberse notificado la misma a las partes, el órgano resolutorio autor de la referida resolución debe dejarla sin efecto, atendiendo a las normas antes citadas.

Ver: Resolución N.º 2539-2018/SPC-INDECOPI

En aquellos casos de parte en que el denunciante presente desistimiento o las partes concilien y el caso revista interés general, se aceptará el desistimiento o conciliación y se dispondrá que la primera instancia continúe el procedimiento de oficio, de conformidad con la Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, previa imputación de cargos a efectos y otorgamiento de un plazo para presentar descargos, con la finalidad de preservar el derecho de defensa.

Ver: Resolución N.º 0935-2018/SPC-INDECOPI

4.1. Desistimiento de un procedimiento de liquidación de costas y costos

En los procedimientos de liquidación de costas y costos, el Indecopi no ejerce ninguna potestad sancionadora, sino que verifica la documentación presentada por el denunciante respecto de los gastos incurridos por concepto de las costas y costos del procedimiento, y ordena su pago, tal como lo establece el artículo 7 del Decreto Legislativo N.º 807. En otras palabras, la finalidad de estos procedimientos obedece única y estrictamente al interés propio y particular del recurrente, por lo que en este supuesto, la autoridad puede aceptar el desistimiento formulado por las partes en cualquier momento del procedimiento.

Ver: Resolución N.º 4312-2014/SPC-INDECOPI

4.2. Desistimiento del reclamo en queja

Al igual que en los casos donde la autoridad se pronuncia sobre el fondo de la controversia, si el administrado, en el marco de un procedimiento de protección al consumidor, formula un reclamo en queja contra la autoridad, también puede desistirse de la interposición del mismo, siempre que la resolución que pone fin a la instancia, a cargo del órgano quejado, todavía no haya sido notificada a las partes.

Ver: Resolución N.º 0323-2018/SPC-INDECOPI

4.3 Fecha cierta de presentación de una transacción

Para evaluar los efectos que puede tener una transacción extrajudicial, no es determinante la fecha en que fue puesta en conocimiento de la autoridad administrativa, sino la fecha en que fue celebrada entre las partes. Para ello, se tendrá en cuenta lo señalado por el artículo 245 del Código Procesal Civil sobre documentos de fecha cierta.

Ver: Resolución N.º 0326-2016/SPC-INDECOPI

5. Allanamiento y reconocimiento

En los procedimientos de oficio promovidos por una denuncia de parte, cuando el proveedor se allana a la denuncia presentada o reconoce las pretensiones contenidas en ella, liminarmente se da por concluido el procedimiento por ese o esos extremos de la denuncia respecto de los cuales el proveedor pretende allanarse o reconocer. Así, bajo dicho contexto, corresponde a la autoridad declarar fundada la denuncia.

Ahora bien, si el proveedor reconoce o se allana en la oportunidad en que debe presentar los descargos, corresponde a la autoridad, luego de declarar fundada la denuncia, evaluar si se le sanciona con amonestación y exonerarlo únicamente del pago de los costos del procedimiento. Por el contrario, si el allanamiento o reconocimiento fue presentado, luego o fuera del plazo en que el proveedor presentó sus descargos, la autoridad evaluará esta situación como atenuante para la graduación de la sanción y, de otro lado, no lo exonerará del pago de los costos del procedimiento.

Ver: Resolución N.º 3115-2018/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 3523-2018/SPC-INDECOPI

Si bien es cierto que la Directiva N.º 006-2017/DIR-INDECOPI-COD, para la aplicación del allanamiento o reconocimiento, establece mayores restricciones que el Código, la Sala ha establecido que aquella norma no puede limitar los derechos o situaciones jurídicas favorables que esta ofrece, ya que tiene rango legal.

A modo de ejemplo, si bien la Directiva antes citada contempla que en los casos de defensa de intereses colectivos debe excluirse los efectos del allanamiento, la Sala Especializada en Protección al Consumidor ha sostenido que, en la medida en que el Código no establece tal restricción y, teniendo en cuenta que resulta una norma de rango superior respecto de la primera, no surte efectos las limitaciones de la citada Directiva, amparándose en el principio de jerarquía normativa.

Ver: Resolución N.º 2335-2018/SPC-INDECOPI

La Sala ha indicado que, dada la denuncia, si el proveedor invoca el allanamiento o reconocimiento frente a esta, se entiende que el propósito de dicha invocación es para que surta efectos de forma directa e inmediata y, de ese modo, también concluya el procedimiento.

En el supuesto que el proveedor, con la presentación de sus descargos, invocó el allanamiento y, por tanto, surtió efectos de forma inmediata, declarándose fundada la denuncia, amonestándolo y exonerándolo del pago de los costos del procedimiento, se entiende que si se abre la segunda instancia, a propósito de otros extremos de la denuncia fuera del alcance de la aplicación de aquella figura procesal, el recurrente ya no puede discutir ese o esos puntos respecto de los cuales ya se había allanado y que, en ese sentido, habían quedado consentidos.

Ver: Resolución N.º 1419-2018/SPC-INDECOPI

La Sala precisa que, si el proveedor invoca el allanamiento y/o reconocimiento entre sus alegatos de defensa, el pedido —si es claro y expreso— debe surtir efecto, ya que carece de objeto pronunciarse sobre tales alegatos en torno al fondo de la controversia.

Ver: Resolución N.º 0327-2019/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 0966-2019/SPC-INDECOPI

No obstante, si el proveedor denunciado invoca el allanamiento o reconocimiento condicionado a que, primero, se realice un análisis respecto de sus alegatos de defensa, la Sala considera que corresponde desestimar aquella solicitud, por no ser directa, y en ese sentido pronunciarse sobre el fondo de la controversia.

Ver: Resolución N.º 0483-2019/SPC-INDECOPI

Sin perjuicio de las precisiones sobre la naturaleza, finalidad y efectos de las figuras del allanamiento y reconocimiento, cabe destacar que antes de aplicar dichas figuras, la autoridad siempre debe revisar, al igual que en todos los casos, su competencia —entre otros, evaluar si la infracción cuestionada respecto de la cual se allanan o reconoce ha prescrito—, ya que en esa situación no corresponde a la autoridad pronunciarse sobre el mismo, debido a que esas figuras se analizan en el fondo de la controversia.

Ver: Resolución N.º 0280-2019/SPC-INDECOPI

6. Abandono del procedimiento

Si bien la Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, contempla el abandono como una de las formas en que se puede poner fin al procedimiento, es necesario que el incumplimiento en el que hubiera incurrido el administrado haya causado ineludiblemente la paralización del procedimiento.

La sola indicación de que la información solicitada constituía un elemento de juicio necesario para que se emita un pronunciamiento sobre la materia controvertida, no resulta suficiente para concluir el procedimiento. De esta manera, es necesario que se expliquen las razones por las cuales la información requerida se vincula causalmente con el objeto del procedimiento.

Ver: Resolución N.º 2950-2013/SPC-INDECOPI

7. Caducidad del procedimiento

La Sala Especializada en Protección al Consumidor ha señalado que, en el marco de los procedimientos seguidos por iniciativa de parte, no se aplica la caducidad del procedimiento contemplada en la Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. Únicamente se aplica en los procedimientos promovidos por la propia autoridad, como consecuencia de su función de fiscalización.

A diferencia de los procedimientos de oficio, de aplicarse la caducidad en los procedimientos de parte, se perjudicaría al denunciante interesado por la falta de actuación oportuna de la autoridad, que no le resulta atribuible.

La Sala Especializada en Protección al Consumidor ha resaltado que la caducidad en los procedimientos de oficio (por iniciativa de la autoridad) procede, pues garantiza al proveedor denunciado contar con una decisión sobre su responsabilidad dentro de un plazo específico y, a la vez, promueve la proactividad y eficiencia de la Administración Pública en la persecución de una infracción, siendo distinto el caso de los procedimientos iniciados a solicitud de parte, ya que estos son de naturaleza especial, debido a que el consumidor tiene la expectativa de tutela por parte de la Administración; por ese motivo, no puede verse perjudicado por un procedimiento cuya demora o dilación se deba a razones imputables a la autoridad.

Ver: Resolución N.º 3401-2018/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 1079-2019/SPC-INDECOPI

8. Inicio del cómputo del plazo prescriptorio

En cuanto al plazo prescriptorio, la regla general, de acuerdo al artículo 121 del Código, es que la Administración solo cuenta con un plazo de dos años para conocer y, eventualmente, sancionar las infracciones denunciadas desde que habrían sido cometidas o acaecidas.

Ver: Resolución N.º 3567-2018/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 0480-2019/SPC-INDECOPI

Si bien el artículo 121 del Código establece como regla general que el plazo de prescripción se computa a partir de cometida u ocurrida la infracción administrativa, existen situaciones excepcionales en las que el consumidor no conocía o no podía conocer la conducta infractora dentro de los dos años siguientes de ocurrida, debido a su ocultamiento por parte del proveedor o a la naturaleza de la infracción. En dichos supuestos, el consumidor recién puede ejercer su derecho de acción, interponiendo la respectiva denuncia ante el Indecopi, a partir del momento en que conoce o pudo conocer la ocurrencia de la infracción.

Por lo tanto, en los procedimientos de parte, cuando se verifique que el consumidor no conoció o no pudo conocer la infracción dentro de los dos años siguientes a su ocurrencia, el plazo de la prescripción administrativa debe computarse a partir del conocimiento de la conducta infractora o de la posibilidad de conocimiento.

Ver: Resolución N.º 3855-2014/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 0545-2019/SPC-INDECOPI

Cabe destacar que en algunos pronunciamientos, la Sala ha tomado en cuenta los alcances y efectos del Principio de Publicidad Registral, para inferir desde cuándo el denunciante puede o pudo tomar conocimiento de la infracción denunciada. De ese modo, desde que fue conocida o registrada públicamente una información, se computa el plazo prescriptorio para que la autoridad evalúe su competencia para conocer una infracción respecto de la cual se pudo tomar conocimiento a través de dicha información pública.

Ver: Resolución N.º 0311-2019/SPC-INDECOPI

9. Representación de la sucesión intestada

El artículo 65 del Código Procesal Civil establece que los patrimonios autónomos, como una sucesión intestada, son representados por cualquiera de los que la conforman si es demandante, pues constituye un derecho que asiste a cada uno de sus integrantes en su condición de herederos.

Por otro lado, cuando se trata de un procedimiento administrativo de protección al consumidor seguido ante el Indecopi no se reivindican a título individual los derechos patrimoniales de los herederos, sino que se trata de determinar si la conducta del proveedor denunciado infringió alguna de las normas de protección al consumidor, y si dicha conducta merece que se le imponga una sanción.

Por ejemplo, al verificarse que el heredero que formuló la denuncia disfrutaba del bien o servicio en su calidad de destinatario final, lo cual no implicaba que se le otorgue titularidad en perjuicio de los demás coherederos, la Sala Especializada en Protección al Consumidor consideró que él, individualmente, contaba con legitimidad para obrar de manera activa.

Ver: Resolución N.º 1983-2014/SPC-INDECOPI

10. Medios probatorios en un procedimiento de oficio

En los procedimientos iniciados de oficio para defender un interés colectivo o difuso, la autoridad solo podrá sancionar en caso de que se evidencie que el proveedor ha incurrido en una infracción de alcance general. La Sala declaró la nulidad de un procedimiento en el que una Comisión atribuyó responsabilidad administrativa a la denunciada, sin contar con elementos indiciarios suficientes que permitieran determinar con certeza la comisión de una conducta infractora generalizada.

Ver: Resolución N.º 2990-2013/SPC-INDECOPI

11. Obligación de presentar escritos ante la comisión competente

La Directiva N.º 005-2010/DIR-COD-INDECOPI establece que los administrados deben presentar sus documentos ante la unidad de recepción documental de la sede a la que se encuentra adscrita la Comisión o el órgano resolutorio competente para conocer el caso. Siguiendo esta indicación, si la Comisión no valora un escrito que fue presentado ante una oficina regional que no tenía competencia para conocer los hechos materia de denuncia y del cual no tuvo conocimiento, no podrá alegarse que su pronunciamiento estuvo viciado de nulidad.

Ver: Resolución N.º 4032-2014/SPC-INDECOPI

12. Principio de confianza legítima

Si bien los órganos resolutivos del Indecopi cuentan con autonomía para emitir pronunciamientos con fundamentos de interpretación distintos, según el principio de confianza legítima es necesario analizar si el proveedor pudo haber realizado una determinada conducta sobre la base de un pronunciamiento previo de la autoridad, en la que indicó que dicha conducta resultaba lícita.

Veamos el caso seguido contra una entidad financiera. Se verificó que la actuación de esta se encontraba sustentada en un criterio de interpretación anterior desarrollado por la Sala Especializada en Protección al Consumidor, según el cual, de acuerdo con las reglas del mercado, los proveedores de productos y/o servicios financieros contaban con la posibilidad de efectuar la compensación de las deudas de sus clientes con los activos que mantuvieran en su administración, siempre que demostraran haber sido previa y expresamente facultados por los consumidores en tales términos. Considerando que el administrado actuó conforme con el principio de confianza legítima, lo cual no fue considerado por la comisión, se declaró la nulidad del pronunciamiento emitido por dicho órgano.

Ver: Resolución N.º 3092-2013/SPC-INDECOPI

Del mismo modo, esta Sala anuló la sanción impuesta a un centro educativo, al verificar que en un procedimiento anterior seguido contra la misma denunciada, la comisión señaló que el cobro por concepto de alquiler de libros, hecho idéntico al que había generado la sanción, no constituía infracción a las normas de protección al consumidor. Así, para garantizar la seguridad jurídica, resultaba necesario que dicho órgano fundamentara debidamente las consideraciones que motivaron su cambio de criterio y evaluara la aplicación del principio de confianza legítima.

Ver: Resolución N.º 1853-2013/SPC-INDECOPI

13. Procedencia de la denuncia: denuncias por inclusión de caracteres inferiores al tamaño mínimo exigido en formularios contractuales

En el marco de procedimientos promovidos por denuncias de parte, la Sala actualmente considera que para la procedencia de las denuncias por consignar en los formularios contractuales caracteres inferiores a tres (3) milímetros (infracción del artículo 47, literal d) del Código), no es necesario que el denunciante invoque o acredite la aplicación de dichos formularios contractuales en el caso concreto. Ello, en la medida en que deviene de una afectación del deber de información.

Ver: Resolución N.º 0409-2018/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 1945-2018/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 2263-2018/SPC-INDECOPI

14. Graduación de sanción

14.1 Atenuantes

Para atenuar la sanción, de acuerdo con el Código, es necesaria "la presentación por el proveedor de una propuesta conciliatoria que coincida con la medida correctiva ordenada por el Indecopi". Si

bien no se ha establecido expresamente el plazo para presentar dicha propuesta conciliatoria al consumidor, se entiende que la misma deberá producirse antes de que el proveedor denunciado tome conocimiento de la medida correctiva ordenada por la primera instancia pues, de lo contrario, solo se trataría del acatamiento de un mandato de la autoridad.

Ver: Resolución N.º 2568-2014/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 4278-2014/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 0644-2018/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 3062-2018/SPC-INDECOPI

Otro supuesto recogido por el Código, que funciona como atenuante en la graduación de la sanción, es el referido a "cuando el proveedor acredite haber concluido con la conducta ilegal tan pronto tuvo conocimiento de la misma y haber iniciado las acciones necesarias para remediar los efectos adversos de la misma".

Ver: Resolución N.º 1604-2018/SPC-INDECOPI

14.2 Agravantes

No se puede considerar como un agravante de la sanción la falta de idoneidad del servicio del proveedor. Sustentar el agravante en la infracción misma constituye una fórmula vacía, que no permite dilucidar los factores concretos de graduación de la sanción.

Ver: Resolución N.º 2360-2013/SPC-INDECOPI

Otro supuesto agravante de la graduación de la sanción, recogido por el Código de Protección y Defensa del Consumidor, se refiere a "cuando la conducta infractora haya afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores".

Ver: Resolución N.º 2635-2018/SPC-INDECOPI

En concordancia con el Código, la Directiva N.º 006-2017/DIR-COD-INDECOPI ha establecido, en su artículo 4.10, que la autoridad podrá emplear como circunstancia agravante especial en la graduación de la sanción, la inasistencia a la audiencia de conciliación convocada por el Servicio de Atención al Ciudadano (SAC) o por la autoridad administrativa durante la tramitación del procedimiento.

Ver: Resolución N.º 1835-2018/SPC-INDECOPI

15. Indebida motivación de la sanción

La Sala Especializada en Protección al Consumidor declaró nulo un pronunciamiento de la comisión debido a que, si bien indicó que contaba con los elementos necesarios para arribar a un monto aproximado respecto del beneficio ilícito, no indicó a qué elementos se estaba refiriendo. Asimismo, se calificó la conducta infractora como de cierta gravedad, a pesar de que la normativa,



al regular la naturaleza de las infracciones, solamente establece tres calificaciones: leves, graves y muy graves, de modo que cualquier otra calificación, al no estar contemplada en la norma pertinente, no debe ser utilizada.

Ver: Resolución N.º 3038-2013/SPC-INDECOPI

Si un acto administrativo es declarado nulo y se ordena la emisión de un nuevo pronunciamiento, la comisión puede imponer una multa nueva y mayor a la inicial a la que fue dejada sin efecto, siempre que esté correctamente motivada en elementos adicionales a los originales. En tal escenario no se afecta el principio de reforma en peor.

Ver: Resolución N.º 3972-2015/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 0634-2016/SPC-INDECOPI

16. Atención de las solicitudes de informe oral

Si bien la Administración Pública cuenta con la facultad discrecional para denegar la solicitud de uso de la palabra formulada por los administrados, puede exigírsele que emita un pronunciamiento justificando las razones de su negativa. La omisión de pronunciamiento respecto de tal pedido, implicaría una trasgresión al principio de congruencia procesal.

Ver: Resolución N.º 3110-2014/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 0187-2016/SPC-INDECOPI

17. Representación en el informe oral

La Sala Especializada en Protección al Consumidor señaló que el hecho de que un proveedor no informe de manera previa a la realización de un informe oral, quién será la persona que lo representará en dicha diligencia, no constituye una justificación para que la comisión deniegue una solicitud de reprogramación de la diligencia.

Ver: Resolución N.º 2989-2013/SPC-INDECOPI

18. Recursos administrativos y procedencia

18.1 Improcedencia del recurso de apelación por falta de expresión de agravio

Los artículos 358 y 366 del Código Procesal Civil, norma de aplicación supletoria a los procedimientos administrativos, establecen como requisitos de procedencia del recurso de apelación, los siguientes: i) la identificación del vicio y/o error de hecho o de derecho contenida en la resolución impugnada; y ii) el sustento de la pretensión impugnatoria. Por su parte, el artículo 367 del mismo cuerpo legal dispone que el recurso de apelación que no tenga fundamento o no precise agravio, será declarado de plano improcedente por el superior jerárquico.

Tomando en cuenta dichas normas, la Sala Especializada en Protección al Consumidor ha declarado la nulidad del concesorio e improcedente el recurso de apelación contra la resolución de primera instancia, en tanto advirtió que el mismo no se encontraba fundamentado y/o precisaba agravio.

Del mismo modo, el recurso de apelación resultará improcedente si en el mismo se señala que los argumentos serán expuestos en un escrito posterior, más allá del plazo con el que se contaba para formular los cuestionamientos frente a la resolución impugnada.

Ver: Resolución N.º 2657-2017/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 3091-2018/SPC-INDECOPI

18.2. Apelación de resoluciones que declaran inadmisibles una denuncia

La Sala Especializada en Protección al Consumidor ha considerado que resultan impugnables las resoluciones de primera instancia que declaran inadmisibles la denuncia.

En el caso de que la Sala haya confirmado la resolución recurrida que declaró inadmisibles la denuncia, ha destacado que quedaba expedito el derecho del denunciante a presentar, de ser el caso, una nueva pretensión contra el proveedor —ajustándose a lo requerido—, a efectos de que el órgano competente evalúe y determine alguna presunta responsabilidad que los hechos materia de denuncia podrían conllevar. Asimismo, ha dejado expedito el derecho del denunciante a solicitar la devolución de lo pagado por concepto de tasa de denuncia, previa solicitud a la Gerencia de Administración y Finanzas del Indecopi.

Ver: Resolución N.º 3539-2017/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 0093-2018/SPC-INDECOPI

18.3. Apelación de resoluciones que declaran la suspensión del procedimiento

La Sala Especializada en Protección al Consumidor ha considerado que, si bien las resoluciones que declaran la suspensión del procedimiento no ponen fin a la instancia, son actos de trámite que determinan la imposibilidad de continuar el procedimiento; por esta razón, son susceptibles de ser cuestionadas ante la segunda instancia a través del recurso de apelación.

Ver: Resolución N.º 0366-2019/SPC-INDECOPI

19. Medidas cautelares: requisitos para su otorgamiento

La Sala Especializada en Protección al Consumidor ha precisado que, en el marco de los procedimientos de apelación de medida cautelar, corresponde verificar los requisitos para su otorgamiento, cuando i) se encuentre pendiente que el órgano resolutorio de primera instancia emita una resolución sobre el fondo del asunto controvertido en la respectiva denuncia (infracciones denunciadas); y ii) pese a que el órgano de primera instancia hubiese expedido un

pronunciamiento sobre la(s) conducta(s) denunciada(s), el mismo no constituya un acto firme, por hallarse impugnado por las partes del procedimiento, sin que se hubiese emitido aún una resolución de fondo de la controversia por parte de la segunda instancia.

Ver: Resolución N.º 0365-2018/SPC-INDECOPI

20. Legitimidad y procedencia de quejas en la tramitación de multas coercitivas

A diferencia de los medios impugnatorios, que son una facultad o derecho que se ejerce contra un acto administrativo, el reclamo en queja no procura la impugnación del acto administrativo en sí, sino que constituye un medio de impulso en la tramitación que busca subsanar el vicio vinculado a la conducción y ordenamiento del procedimiento, para que este continúe con arreglo a las normas correspondientes. Por ello, la queja por defectos de tramitación no está referida a actos administrativos defectuosos o ilegales, sino a procedimientos irregulares de la Administración.

Admitir una posición contraria podría validar que el presente remedio procesal (queja) sea utilizado como vía de impugnación de todos los actos, sin distinción de que sean emitidos por la comisión (como primera instancia en los procedimientos ordinarios y segunda instancia en los procedimientos sumarísimos), posibilitando al superior jerárquico revocar o modificar todos los pronunciamientos del órgano inferior que tengan que ver sobre asuntos no necesariamente relacionados con un defecto de trámite. Esto último conllevaría a que finalmente el reclamo en queja se convierta, en la práctica, en un recurso impugnativo que permita ejercer el derecho de contradicción y pierda su naturaleza de remedio procesal.

La Sala Especializada en Protección al Consumidor ha declarado improcedente un reclamo en queja contra la primera instancia, en relación con una resolución que impuso multas coercitivas en contra de la empresa quejosa, debido a que no tenía el propósito de subsanar un defecto de tramitación presuntamente incurrido por el órgano quejado, sino que buscaba discutir los alcances del pronunciamiento de aquella resolución.

Ver: Resolución N.º 1394-2018/SPC-INDECOPI

21. Costas y costos

21.1. Concepto de costas: peritaje grafotécnico

Un peritaje grafotécnico presentado de parte en el marco de un procedimiento administrativo, constituye un medio de prueba equiparable a un órgano de auxilio judicial, por tanto, constituye un gasto procedimental que debe ser reembolsado por la parte vencida, como concepto de costas del procedimiento.

Ver: Resolución N.º 2771-2013/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 1315-2018/SPC-INDECOPI

21.2. Facultad del Indecopi de no conceder los costos a favor del denunciante

Según lo señalado por el artículo 7 del Decreto Legislativo N.º 807, la orden para que el infractor asuma el pago de los costos del procedimiento es una facultad de la autoridad administrativa, pudiendo esta motivar su denegatoria en atención a las particularidades de cada caso, por ejemplo, i) la necesidad de acudir a la autoridad para la satisfacción de una pretensión (restitución de derecho vulnerado); ii) la complejidad de la controversia; y iii) la conducta obstruccionista por parte del infractor.

En un caso en concreto, la Sala evaluó que el denunciante únicamente cuestionó la demora en la atención de un requerimiento de información, siendo que no quedaba pendiente alguna conducta por parte del proveedor dirigida a satisfacer un interés del usuario, por lo que no concedió los costos solicitados.

Ver: Resolución N.º 2290-2017/SPC-INDECOPI

En otro caso, se advirtió que aún no se había atendido el requerimiento de información del denunciante relativo a los seguros contratados por la denunciada, además de existir una controversia sobre el tipo de póliza suscrita. Por tanto, en dicho expediente sí se observó un interés aún insatisfecho de parte del consumidor que justificaba el inicio de un procedimiento administrativo y gastos en la contratación de un abogado, decidiéndose finalmente condenar al infractor al pago de los costos del procedimiento.

Ver: Resolución N.º 2353-2017/SPC-INDECOPI

En una controversia entre un consumidor y una compañía aseguradora, se demostró que esta última emitió una póliza consignando un apellido que no correspondía al de la cónyuge del interesado, lo cual recién fue rectificado con ocasión del inicio del procedimiento seguido ante Indecopi; de esta manera, la Sala estimó que sí correspondía condenar a la emplazada al pago de los costos del procedimiento.

Ver: Resolución N.º 1783-2018/SPC-INDECOPI

22. Alcances de las medidas correctivas

La posibilidad de dictar una medida correctiva no puede estar supeditada ni condicionada a que el consumidor no haya hecho suyo el servicio o simplemente no lo haya recibido, pues aun cuando la prestación se pueda haber materializado, podría ocurrir que el servicio no se adecúe a los términos de la oferta, quedando expuesto el consumidor a una situación de insatisfacción de su interés por los defectos en el servicio y el incumplimiento grave de lo que se ofreció.

Bajo este razonamiento, la Sala ordenó a un proveedor de servicios de hospedaje que devolviera el monto total pagado por el consumidor. Si bien se verificó que el consumidor había hecho uso del servicio, por las particularidades del caso, la Sala verificó que las expectativas del consumidor se vieron claramente defraudadas, por la evidente falta de correspondencia entre lo que se le ofreció y aquello que efectivamente brindó el proveedor.

Ver: Resolución N.º 3769-2014/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 3697-2018/SPC-INDECOPI



IV. SERVICIOS FINANCIEROS

1. Deber de información y obligación de atender comunicaciones

1.1 Alcances del deber de información

La información genera certidumbre y facilita el comportamiento del consumidor, permitiéndole conocer sus derechos y obligaciones, así como prever posibles contingencias. Cabe agregar que la información es un proceso de naturaleza dinámica y que, por tanto, no es exigible únicamente al momento de la configuración de la relación de consumo, sino también a lo largo de la misma. Ello permitirá al consumidor contar con toda la información relevante y suficiente para hacer valer sus derechos en caso de que se produjera alguna controversia.

Ver: Resolución N.º 1479-2018/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 0223-2019/SPC-INDECOPI

La información a trasladar por parte de las entidades del sistema financiero al usuario debe ser veraz, suficiente, de fácil comprensión, oportuna y fácilmente accesible.

Ver: Resolución N.º 2270-2017/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 0212-2019/SPC-INDECOPI

Aun cuando las entidades financieras omitan informar el nombre del sistema de amortización aplicable al producto del usuario, tienen el deber de otorgarle toda información relevante sobre la metodología con la que se realizará la imputación de sus pagos.

Ver: Resolución N.º 3618-2016/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 0276-2019/SPC-INDECOPI

La información relacionada con el sistema de amortización aplicable, se proporciona al usuario en el momento de la contratación del producto objeto de la aplicación de la respectiva metodología.

Ver: Resolución N.º 0004-2017/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 0210-2019/SPC-INDECOPI

El artículo 87 del Código de Protección y Defensa del Consumidor exige a las entidades del sistema financiero la carga de la prueba de la existencia de negociación en documento aparte, cuando el orden de imputación de pagos pactado conlleve un agravamiento desproporcionado del monto adeudado.

Ver: Resolución N.º 2309-2017/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 0161-2019/SPC-INDECOPI

1.2 Diferencia entre pedidos de información, reclamos y solicitudes de gestión

La Sala ha diferenciado los siguientes tipos de infractores:

- **Pedidos de información:** buscan únicamente que el proveedor traslade de manera clara y oportuna al consumidor cierta información, la misma que deberá ser relevante y pertinente respecto a la relación de consumo existente.
- **Reclamo:** cuando las misivas remitidas por el consumidor tengan por finalidad solicitar al proveedor que rectifique un error o se abstenga de realizar ciertas actuaciones que estarían afectando sus intereses.
- **Solicitudes de gestión:** cuando a través de ellas, el consumidor pretenda que el proveedor ejecute una prestación de dar, hacer o no hacer distinta a la sola transmisión de determinada información.

Ver: Resolución N.º 0485-2014/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 0230-2017/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 1988-2018/SPC-INDECOPI

1.3 Plazo para atender pedidos de información

A partir de la Circular N.º G-174-2014, que regula el servicio de atención a los usuarios de las empresas supervisadas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, y sus modificatorias, las entidades del sistema financiero cuentan con un plazo legal de 30 días calendario para atender los pedidos de información presentados ante sus empresas, pudiendo extenderse excepcionalmente, siempre que la naturaleza del requerimiento lo justifique. Dicha ampliación debe ser comunicada y justificada al consumidor dentro del mencionado plazo.

Ver: Resolución N.º 3620-2016/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 3366-2018/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 0229-2019/SPC-INDECOPI

A partir del inicio de vigencia de la Circular N.º G-174-2014, que regula el servicio de atención a los usuarios, se exige el plazo de 30 días calendario para atender los pedidos de información, respecto a los requerimientos presentados. Dicho plazo de atención no era exigible durante el plazo de adecuación de la normativa.

Ver: Resolución N.º 2330-2017/SPC-INDECOPI

1.4 Causales para eximirse de la obligación de atender los pedidos de información

- Cuando la información se encuentre en poder del consumidor o este se encuentre en mejor posición de poseerla, por ejemplo, a través de documentos entregados por el proveedor al momento de entablar la relación de consumo.



- Cuando se trate de información ajena al producto adquirido o a los servicios ofrecidos o contratados, por ejemplo, información propia de la organización de la empresa.

Ver: Resolución N.º 1969-2013/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 2391-2017/SPC-INDECOPI

Los supuestos señalados no exoneran al proveedor de brindar una respuesta formal, es decir, de informar al consumidor acerca de su negativa.

Ver: Resolución N.º 2377-2011/SC2-INDECOPI
Resolución N.º 3318-2013/SPC-INDECOPI

1.5 Información sobre productos de terceros

La obligación del secreto bancario se encuentra destinada a impedir que las entidades del sistema financiero otorguen a terceros información relacionada con operaciones pasivas de las cuentas de sus clientes, que obtuvieran como consecuencia de las relaciones jurídicas existentes entre ellas, salvo que exista autorización expresa o se halle dentro de los supuestos recogidos en los artículos 142 y 143 de la Ley N.º 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de Banca, Seguros y AFP.

Ver: Resolución N.º 1433-2013/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 3380-2017/SPC-INDECOPI

Las entidades financieras no están obligadas a informar a los usuarios respecto de los alcances de los acuerdos que celebren con terceros, ni de los productos que estos mantengan bajo su administración.

Ver: Resolución N.º 1822-2018/SPC-INDECOPI

En el caso de los cónyuges —interpretando los artículos 301 y 308 del Código Civil— las entidades financieras no se encuentran obligadas a brindar al cónyuge de su cliente información sobre los préstamos personales que este mantuviera en su entidad, en tanto su finalidad no atiende al hogar y, por tanto, su incumplimiento no afectará los bienes propios del interesado. Además, en atención al secreto bancario, en la medida en que el cónyuge interesado no es titular del producto, no corresponde entregar información sobre el mismo, sin consentimiento del cliente.

Ver: Resolución N.º 0451-2018/SPC-INDECOPI

1.6 Atención de reclamos

En virtud del artículo 88 del Código de Protección al Consumidor, en concordancia con la Circular N.º G-184-2015, que regula el servicio de atención a los usuarios de las empresas supervisadas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, y sus modificatorias, las entidades del sistema



financiero cuentan con un plazo legal de 30 días calendario para atender los reclamos presentados ante sus empresas, pudiendo extenderse excepcionalmente siempre que la naturaleza del reclamo lo justifique. Dicha ampliación debe ser comunicada y justificada al consumidor dentro del mencionado plazo.

Ver: Resolución N.º 1600-2017/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 2165-2018/SPC-INDECOPI

La Sala precisa que los reclamos deben ser atendidos de manera oportuna, completa y clara, así como pronunciarse sobre lo reclamado por el usuario, independientemente de si acoge o no el pedido planteado por el reclamante a propósito de la controversia. Asimismo, la Sala ha señalado que no resulta factible la subsanación de una conducta infractora consistente en la falta de atención oportuna de un reclamo, en tanto que al omitir cumplir con brindarle atención en el plazo legalmente establecido se configura la infracción, aunque posteriormente se expida una respuesta tardía.

Ver: Resolución N.º 2025-2017/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 0087-2019/SPC-INDECOPI

El cómputo del plazo de atención de reclamos se inicia a partir del día siguiente a su ingreso y, a partir de dicha oportunidad, corresponde a la entidad procurar que se emita una respuesta al usuario en el término de 30 días calendario.

Ver: Resolución N.º 0006-2017/SPC-INDECOPI

1.7 Atención de solicitudes de gestión

A diferencia de los pedidos de información y reclamos, las solicitudes de gestión no cuentan con un plazo legalmente fijado para su atención. No obstante, en el marco del deber de idoneidad, la Autoridad ha considerado que si bien no existe normativa sectorial que regule el plazo para su atención, el periodo de tiempo que utilicen las entidades financieras para ello deberá ser analizado desde un parámetro de razonabilidad, atendiendo a las circunstancias concretas del caso en particular. A su vez, no corresponde exigir que el proveedor responda a una solicitud de gestión cuando haya accedido a lo solicitado por el consumidor; sin embargo, sí resulta razonable que, ante la negativa de lo solicitado, el proveedor informe al consumidor sobre tal decisión, así como sobre el sustento de la misma, a fin de que este pueda adoptar las acciones que estime pertinentes.

Ver: Resolución N.º 1608-2017/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 3222-2018/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 0383-2019/SPC-INDECOPI

1.8 Formalidad de las comunicaciones

La formalidad de las comunicaciones remitidas por las empresas financieras a sus usuarios constituye una garantía sobre la validez de su emisión, por tanto, es necesario que cuenten



con el nombre y la firma (o visado) del funcionario a cargo, lo cual refleja que el documento fue debidamente elaborado y aprobado.

La Sala ha considerado que entregar a los usuarios respuestas a sus reclamos y comunicaciones en general, sin la identificación del funcionario que las emitió, genera desconfianza respecto a la veracidad de la información contenida en los documentos, de modo que ante una eventual disconformidad por parte del usuario, este podría verse impedido de cuestionar la información recibida, en la medida en que incluso la propia entidad podría desconocer la información consignada al no generarle certeza sobre la correcta emisión por parte de sus funcionarios.

Ver: Resolución N.º 1023-2014/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 1878-2017/SPC-INDECOPI

1.9 Variación unilateral

Existirá una modificación de condiciones contractuales cuando, durante la vigencia de un contrato, se cambien los términos en los cuales el mismo fue pactado por acuerdo expreso de las partes. En caso de que dichas modificaciones fuesen unilaterales, a partir de la Resolución SBS N.º 8181-2012, que entró en vigencia el 1 de enero de 2013, se requerirá que las mismas hayan sido informadas oportunamente al consumidor, con una anticipación no menor a 45 días, desde la fecha a partir de la cual la modificación entrará en vigencia, para tutelar al cliente que pudiera verse afectado por la nueva condición contractual que se le pretende oponer.

Ver: Resolución N.º 0896-2017/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 0969-2017/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 0139-2018/SPC-INDECOPI

La modificación unilateral de las condiciones contractualmente fijadas y aceptadas entre las partes constituye una conducta que corresponde ser analizada al amparo del artículo 56.1, literal c) del Código, que regula los supuestos de métodos comerciales coercitivos, marco legal dentro del cual deberá verificarse si se realizó conforme con lo establecido en la norma sectorial vigente.

Ver: Resolución N.º 3534-2018/SPC-INDECOPI

Con relación a los medios de comunicación idóneos para anunciar al consumidor, dentro del plazo legalmente exigido, acerca de la modificación pretendida, corresponde a las empresas del sistema financiero acordar con sus clientes los medios de comunicación que utilizarán para tales efectos, teniendo en cuenta que deben ser directos y permitir dejar una constancia de su remisión; habiendo sido reconocido el empleo de comunicaciones escritas al domicilio del cliente, correos electrónicos, estados de cuenta, mensajes de texto, mensajería instantánea y/o comunicaciones telefónicas.

Ver: Resolución N.º 0408-2014/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 0049-2018/SPC-INDECOPI



2. Productos pasivos

Los productos pasivos son aquellos que involucran la captación de fondos de los usuarios bajo cualquier modalidad contractual. Así, las instituciones financieras, con la finalidad de obtener los fondos del público, diseñarán productos atractivos para que los usuarios canalicen sus recursos bajo su administración.

2.1. Tarjeta de débito

Las tarjetas asignadas a los usuarios, en virtud de una relación laboral, tales como las tarjetas Provis Alimentación, no constituyen una tarjeta de débito, de acuerdo con lo regulado por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.

Ver: Resolución N.º 1561-2014/SPC-INDECOPI

La Sala ha señalado que el ordenamiento legal vigente exige que el retiro de dinero de la cuenta de menores de edad requiere de autorización judicial. Precisamente, si bien la patria potestad ejercida por los padres incluye la representación de los hijos en los actos de la vida civil y la administración de los bienes de estos últimos; lo cierto es que, para realizar actos de disposición o gravamen, se requiere la autorización por parte del juez. Así, en materia sucesoria, corresponde al padre de familia acreditar la respectiva autorización judicial de partición de la cuenta o la autorización judicial que le permita disponer o retirar los fondos en representación de los herederos menores de edad.

Ver: Resolución N.º 1971-2014/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 2273-2017/SPC-INDECOPI

Considerando la naturaleza de las cuentas de ahorros, el titular evidencia un manejo constante del producto, accediendo a la información de sus movimientos y saldos a través de los diferentes canales puestos a su disposición.

Ver: Resolución N.º 0469-2018/SPC-INDECOPI

Las entidades financieras tienen la obligación de verificar la identidad de quien se apersona a su establecimiento, con la finalidad de recibir la nueva tarjeta de débito emitida por reposición. Para ello, deberán cotejar la similitud entre la firma de dicha persona y la firma del titular del producto.

Ver: Resolución N.º 2950-2018/SPC-INDECOPI

La Sala ha precisado que, al configurarse el vencimiento de las tarjetas de débito otorgadas a los consumidores, la entidad financiera no puede aprobar las operaciones que se pretendan realizar usando dichas tarjetas y, en caso de que se produjera una ampliación del plazo de vigencia, ello deberá ser oportunamente comunicado a los clientes, adoptando las medidas de seguridad que correspondan.

Ver: Resolución N.º 3421-2015/SPC-INDECOPI

2.2. Cuentas mancomunadas

La Sala ha considerado que la sola mancomunidad evoca la participación conjunta de dos o más personas, por lo que, en principio, indicar que una cuenta es mancomunada, incluso sin precisar el tipo de mancomunidad a la que se refiere, genera la legítima expectativa en el consumidor respecto a que la gestión de las cuentas de depósito, incluida la retención y el retiro de los importes depositados en ellas, requiere la participación conjunta de sus dos titulares. Ello, sin perjuicio de determinarse su naturaleza indistinta, en virtud a los medios de prueba presentados a lo largo del procedimiento.

Ver: Resolución N.º 1055-2014/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 2590-2017/SPC-INDECOPI

Ante el fallecimiento de uno de los titulares de las cuentas mancomunadas de naturaleza indistinta, las entidades financieras permitirán a sus herederos disponer de los fondos de la cuenta, acorde con lo estipulado en el acuerdo contractual (esto es, por el íntegro de los fondos); excepto cuando la entidad financiera tenga conocimiento (sobre la base de los documentos que administra) de la ausencia del otro mancomún en la declaratoria de herederos, en cuyo caso —antes de permitir la disposición de fondos— deberá dar aviso al cotitular.

Ver: Resolución N.º 3051-2017/SPC-INDECOPI

2.3. Cuentas CTS

Las operaciones de disposición efectuadas con cargo a los fondos existentes en cuentas CTS, implican verificar no solo los requisitos de autenticación acordes con el canal de disposición, sino —adicionalmente— observar la normativa sectorial vigente en el momento de las transacciones. Así, una operación de retiro de una cuenta CTS únicamente será válida si cumple con —entre otros— los límites legales de disposición recogidos en la Ley.

Ver: Resolución N.º 2170-2018/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 2221-2018/SPC-INDECOPI

Los fondos de una cuenta CTS se presumen como bien común, salvo que se demuestre lo contrario. Las entidades financieras permiten a los clientes disponer de dichos fondos, bajo la presunción de que los mismos cuentan con el consentimiento de su cónyuge, acorde con el artículo 39 del TUO de la Ley de CTS, aprobada por el Decreto Supremo N.º 001-97-TR. Sin embargo, dichas empresas podrán impedir justificadamente la disposición de fondos de una cuenta CTS por parte unilateral del cliente, ante el solo requerimiento por escrito del cónyuge del titular.

Ver: Resolución N.º 2596-2017/SPC-INDECOPI

2.4. Depósitos a plazo fijo

Los depósitos a plazo fijo son aquellos productos financieros destinados a clientes que pretenden una mayor rentabilidad de sus recursos. Se configuran a través del depósito de sus ahorros en una



cuenta, por un plazo determinado, durante el cual dichos fondos deben conservarse en la empresa financiera administradora, sin que el titular disponga (mediante retiros parciales o totales) de los mismos hasta que concluya el plazo pactado entre las partes.

El plazo de dicho contrato atiende a lo fijado entre las partes. Así, estas podrán fijar una cláusula de renovación automática que permita extender el plazo del producto y, ante su vencimiento, prorrogarse la obligación de devolución de la entidad financiera. Por el contrario, ante la omisión de las partes en estipular la renovación automática, al vencimiento del depósito surgirá la obligación de la entidad de llevar a cabo la devolución de fondos, oportunidad desde la cual cada titular se hallará habilitado a exigir tal reembolso.

Ver: Resolución N.º 3065-2018/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 3233-2018/SPC-INDECOPI

2.5. Negativa a entregar depósitos a sucesores

En caso de que un consumidor alegue tener la condición de legatario de una persona que fue cliente de una entidad financiera, las entidades financieras deben regirse por el Principio de Literalidad del Testamento, por tanto, deberán otorgar los depósitos del causante únicamente a aquellas personas que de manera inexorable figuren como legatarios.

Ver: Resolución N.º 3810-2014/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 2229-2017/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 2273-2017/SPC-INDECOPI

3. Productos activos

Los productos activos son aquellos a través de los cuales, las entidades financieras prestan recursos a sus clientes, a fin de atender la demanda de financiamientos, acordando con ellos una retribución que pagarán en forma de interés por el uso del dinero prestado.

3.1. Tarjeta de crédito

3.1.1. Obligación de verificar la identidad de los solicitantes

Las entidades financieras están en la obligación de establecer la identidad de las personas con las que contratan, para lo cual es de fundamental importancia realizar una apropiada verificación de la información que estas presentan. Ello, en tanto que dicha verificación permitirá determinar la existencia de incongruencias o contradicciones que constituyan indicios de una conducta fraudulenta, que deberá ser investigada de manera previa a la aprobación de una solicitud de préstamo o de línea de crédito, y que el banco no está en posibilidad de conocer con una simple revisión de la información consignada en el DNI.

Ver: Resolución N.º 3002-2013/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 3189-2017/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 3061-2018/SPC-INDECOPI



Es deber de las entidades del sistema financiero asegurarse de cumplir con la real entrega de la tarjeta de crédito a quien mantiene la titularidad de la cuenta asociada o a quien este último hubiese autorizado a recibirla.

Ver: Resolución N.º 1870-2018/SPC-INDECOPI

Si una entidad financiera terceriza la contratación de tarjetas de crédito, no puede eximirse de responsabilidad por los actos indebidos realizados por este tercero en el marco de la contratación del producto con los clientes.

Ver: Resolución N.º 3707-2014/SPC-INDECOPI

3.1.2. Obligación de enviar estados de cuenta

De acuerdo con el Reglamento de Tarjetas de Débito y Crédito, las entidades financieras están en la obligación de remitir o poner a disposición de los titulares de tarjetas de crédito el estado de cuenta, como mínimo, mensualmente, en forma física o a través de medios electrónicos (por medio de la presentación de dicha información a través de la página web, correo electrónico, entre otros), cuando así lo solicite el cliente.

Ver: Resolución N.º 1005-2018/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 2520-2018/SPC-INDECOPI

En caso de que el cliente hubiese solicitado su remisión virtual, corresponderá a la entidad cumplir con dicha solicitud. Así, en dicho supuesto, su envío físico (y consiguiente cargo por remisión) evidenciará una infracción.

Ver: Resolución N.º 1414-2018/SPC-INDECOPI

Las entidades financieras no pueden variar, unilateralmente y sin previo aviso, el periodo de facturación de la tarjeta de crédito del denunciante, el mismo que permite calcular al cliente el adeudo que generará respecto a los consumos efectuados durante dicho intervalo de tiempo.

Ver: Resolución N.º 2221-2018/SPC-INDECOPI

3.1.3. Obligaciones de los establecimientos comerciales

Es necesario señalar que la obligación de comprobar que la firma consignada en la orden de pago coincida con las que figuran en el reverso de la tarjeta y en el DNI del portador de la misma, solo exige —por la naturaleza de las operaciones involucradas— una corroboración de similitud aceptable.

Ver: Resolución N.º 2970-2013/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 1832-2014/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 1557-2018/SPC-INDECOPI

3.1.4. Tasa de costo efectivo anual (TCEA)

Los proveedores del servicio financiero se encuentran obligados a consignar la información de la TCEA en la hoja resumen, no solo cuando la operación se realice bajo el sistema revolvente, sino también cuando se efectúa bajo el sistema de cuotas (cronograma de pagos). Considerando la naturaleza dinámica del concepto TCEA, se tendrá por correctamente informado cuando se verifique que el proveedor pone a disposición del consumidor la información referida a la Tasa Efectiva Anual (TEA) junto a los demás conceptos a cobrarse, tales como las comisiones, gastos y otros, acorde con cada operación.

Ver: Resolución N.º 1774-2017/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 3114-2018/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 0210-2019/SPC-INDECOPI

Las entidades financieras deben informar sobre la TCEA a través de los contratos u otros canales asignados para tal fin; sin embargo, el ordenamiento legal vigente no las obliga a consignar tal información en los estados de cuenta que mensualmente remiten a sus clientes.

Ver: Resolución N.º 0996-2015/SPC-INDECOPI

3.1.5. Cobro de comisiones

A partir del Reglamento de Transparencia de Información y Disposiciones aplicables a la Contratación con Usuarios del Sistema Financiero —aprobado mediante Resolución SBS N.º 1765-2005 y modificado por Resolución SBS N.º 8181-2012— se impone a las entidades financieras la obligación de informar debidamente a sus clientes las comisiones asociadas a sus servicios. Dicha obligación es recogida por el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, aprobado por la Resolución SBS N.º 3274-2017, actualmente vigente.

Asimismo, el artículo 6 de la Ley N.º 28587, Ley Complementaria a la Ley de Protección al Consumidor en materia de Servicios Financieros, modificada por Ley N.º 29888, dispone que el cobro de comisiones efectuado por las empresas del sistema financiero debe implicar la prestación de un servicio efectivo, tener justificación técnica e implicar un gasto real y demostrable para el proveedor del servicio.

En atención a ello, la Sala ha sancionado a entidades financieras por cobrar comisiones que no se encontraban debidamente justificadas, como las siguientes:

- i) Cobro por devolución del cheque girado sin provisión de fondos. El numeral 3 del Anexo 3 del Reglamento de Transparencia (Resolución SBS N.º 8181-2012) prohíbe a las empresas del sistema financiero cobrar a la persona a favor de quien se gire un cheque, comisiones por devolución de dinero cuando este se haya girado de manera errónea o sin provisión de fondos, siempre que el título valor hubiera sido emitido con cargo a las cuentas de la misma empresa del sistema financiero. En ese sentido, la

Sala declaró fundado un recurso de revisión interpuesto por un proveedor, al advertir que la instancia precedente aplicó erróneamente el numeral 3 del Anexo 3 del Reglamento de Transparencia al supuesto del cobro de una comisión por devolución del título valor emitido sin provisiones de fondos, aun cuando los cheques fueron emitidos por una empresa del sistema financiero distinta.

Ver: Resolución N.º 1131-2015/SPC-INDECOPI

- ii) Cobro por una comisión por conteo de billetes. La Sala sostuvo que las empresas del sistema financiero no podrán establecer comisiones y gastos respecto de operaciones y/o servicios esenciales o inherentes a las operaciones activas o pasivas que hayan sido contratadas por el cliente, tales como el conteo de billetes.

Ver: Resolución N.º 2965-2018/SPC-INDECOPI

3.1.5.1. Entrada en vigencia de la prohibición

Si una norma prohíbe el cobro de ciertas comisiones y, a la vez, otorga a las entidades financieras un tiempo para ajustar sus procedimientos a las nuevas disposiciones normativas, dichos proveedores no se encuentran restringidos a realizar, durante este periodo, el cobro de tales comisiones.

Ver: Resolución N.º 3517-2014/SPC-INDECOPI

3.1.6. Clonación de tarjetas

Veamos los siguientes pronunciamientos de la Sala en aquellos casos en los que ha existido un medio probatorio excepcional:

- Existencia de un video que acreditó el uso de una tarjeta clonada.

Ver: Resolución N.º 1033-2010/SC2-INDECOPI

- Verificación de dos consumos realizados en lugares geográficamente distantes en un lapso de 4 minutos.

Ver: Resolución N.º 0962-2012/SC2-INDECOPI

- La orden de pago registra el número de tarjeta del consumidor; sin embargo, lo vincula a un titular distinto.

Ver: Resoluciones 1357-2011/SC2-INDECOPI

La acreditación de un supuesto acto de clonación requiere la configuración de diversos indicios que permitan a la autoridad administrativa concluir que una situación de esa naturaleza se podría haber perpetrado. Así, deben concurrir elementos suficientes que evidencien una posible



duplicidad del plástico, considerando el periodo de tiempo transcurrido entre las operaciones y la distancia geográfica de las ubicaciones donde las mismas se llevaron a cabo, a fin de dar cuenta de una simultaneidad en su uso, presupuesto necesario para evidenciar su clonación.

Ver: Resolución N.º 1779-2017/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 2591-2017/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 2272-2018/SPC-INDECOPI

3.1.7. Bloqueo de la tarjeta de crédito

Es responsabilidad de las empresas del sistema financiero que operan con tarjetas de crédito, entre otros, implementar un sistema de seguridad, así como mecanismos idóneos que garanticen a los usuarios comunicar en forma inmediata la sustracción o el extravío de su plástico, a fin de bloquearla oportunamente, evitando su uso indebido.

Ver: Resolución N.º 2563-2014/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 3163-2015/SPC-INDECOPI

Cuando la entidad financiera realice unilateralmente el bloqueo de una tarjeta de crédito con la finalidad de prevenir la realización de operaciones fraudulentas, esclareciéndose una razón justificada, corresponderá eximirlo de responsabilidad. Sin perjuicio de ello, dicho proveedor deberá comunicarse en forma inmediata con el titular agraviado para darle aviso de lo ocurrido, con el objeto de habilitarlo a adoptar oportunamente las acciones que estime pertinentes con relación a su producto, tales como denunciar la pérdida, sustracción o hurto de la tarjeta o, por el contrario, solicitar su desbloqueo.

Ver: Resolución N.º 3530-2015/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 3536-2018/SPC-INDECOPI

Sin embargo, la Sala ha sancionado a entidades financieras que han bloqueado las tarjetas de los usuarios sin verificarse su previa autorización ni una razón justificada para adoptar dicha medida.

Ver: Resolución N.º 2598-2017/SPC-INDECOPI

3.1.8. Uso de tarjetas de crédito en el extranjero

En caso de que las tarjetas no cuenten con esa opción, los clientes pueden autorizar a hacer uso de sus tarjetas en el extranjero, previa comunicación a la entidad financiera para advertir las oportunidades en que se hallarán de viaje y requieren disponer de su línea. Las entidades financieras tienen el deber de atender dicha solicitud de gestión y habilitar las tarjetas de sus clientes para procurar su consumo.

Ver: Resolución N.º 3512-2017/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 1990-2018/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 0427-2019/SPC-INDECOPI

3.1.9. Vinculación de una tarjeta de crédito a una tarjeta de débito

La vinculación de una tarjeta de crédito a una de débito es una condición que debió ser informada al cliente de manera previa a la contratación de los mismos, y el consumidor debió autorizar esta opción al momento de contratar. Ello, debido a que en la práctica general un usuario que posee una tarjeta de débito y una de crédito enlaza el uso de cada una de ellas a una clave específica, de modo que solo con el uso conjunto de la tarjeta y clave que le corresponde podrá acceder a las operaciones inherentes a cada una, es decir, que ambas operan en forma independiente.

Ver: Resolución N.º 3265-2011/SC2-INDECOPI

3.2. Préstamos

3.2.1. Acreditación de la deuda y plazo de conservación de documentos

Es obligación de las entidades financieras acreditar fehacientemente el sustento de la deuda cuyo pago pretenden. Así, corresponderá a dichas empresas demostrar la titularidad del producto y la situación de incumplimiento que justificaría su requerimiento.

Ver: Resolución N.º 1076-2017/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 1291-2018/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 0211-2019/SPC-INDECOPI

Por el contrario, si se evidencia que el cliente no cumplió con realizar pagos completos u oportunos respecto a su adeudo, así como la voluntad prestada para respaldar su pago, corresponderá eximir de responsabilidad a la empresa.

Ver: Resolución N.º 0244-2018/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 3635-2018/SPC-INDECOPI

Aunque las entidades hubiesen adquirido la acreencia a través de cesión de derecho del acreedor original, será su deber contar con los medios de prueba idóneos para sustentar la efectiva existencia de la deuda, cuyo cumplimiento requieren, tales como los contratos que evidencien la titularidad del producto y los estados de cuenta o similares que respalden su incumplimiento; es insuficiente presentar únicamente los documentos del acto de cesión.

Ver: Resolución N.º 0929-2018/SPC-INDECOPI

A diferencia de las operaciones activas, respecto de las cuales las entidades financieras mantienen el deber de conservación de documentos mientras se pretenda el cumplimiento de las respectivas acreencias; en el caso de las operaciones pasivas, las empresas tienen la obligación legal de custodiar documentos únicamente por el lapso de 10 años, de acuerdo con el artículo 183 de la Ley N.º 26702, transcurrido el cual se encontrará justificada la omisión de su entrega.

Ver: Resolución N.º 0923-2018/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 1621-2018/SPC-INDECOPI

3.2.2. Obligación de efectuar el desembolso

Si la entidad financiera aprueba el crédito y realiza todos los actos conducentes para su desembolso, cobrando inclusive los gastos de tasación del inmueble, no puede negarse a otorgar el crédito sobre la base de un requisito que no habría sido presentado en su oportunidad. Ello considerando que, sin la presentación de dicho requisito, la entidad financiera decidió proseguir con el trámite de desembolso y, por tanto, generó en el consumidor la expectativa que realizaría el mismo.

Ver: Resolución N.º 0999-2015/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 2178-2018/SPC-INDECOPI

Sin perjuicio de la comisión de una infracción por no cumplir con el desembolso de un producto aprobado, de acuerdo con el monto y en la oportunidad convenida, considerando el tiempo transcurrido entre dicha evaluación crediticia y la emisión del pronunciamiento administrativo, no corresponderá otorgar como medida correctiva su desembolso, reconociendo que la situación crediticia del denunciante pudo haber variado en el tiempo y, ante una nueva evaluación, no cumplir con los parámetros necesarios para respaldar su cumplimiento.

Ver: Resolución N.º 2658-2018/SPC-INDECOPI

3.2.3. Periodo de gracia

Si bien no existe dispositivo legal que defina qué debe entenderse por periodo de gracia, conforme con los usos y costumbres del mercado financiero, se entiende que el referido periodo es una prórroga en la amortización de una deuda que no importa una condonación de interés. Es decir, mediante un periodo de gracia, el crédito habiente y la entidad financiera únicamente acuerdan que, una vez otorgado el crédito, el usuario no pagará inmediatamente las cuotas de su crédito.

Ver: Resolución N.º 3742-2014/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 2115-2018/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 2334-2018/SPC-INDECOPI

3.2.4. Aplicación de pagos

De conformidad con lo establecido por el artículo 1257 del Código Civil, los pagos efectuados por el deudor deben ser aplicados en orden de prelación, primero a los intereses y gastos que se hayan devengado, y luego al capital. Así, es correcto el accionar del proveedor cuando aplicó el pago anticipado de la denunciante a los intereses que adeudaba a dicha fecha, por el periodo de gracia y luego al capital de su deuda impaga, pues esta conducta es acorde con lo dispuesto por el ordenamiento jurídico vigente.

Ver: Resolución N.º 0742-2014/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 2756-2014/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 1218-2018/SPC-INDECOPI



Siguiendo las instrucciones de sus clientes, las entidades financieras deberán aplicar los abonos realizados por estos a favor de sus adeudos, en los importes y oportunidades señaladas, pese a que su monto sea inferior al valor de una cuota, sin perjuicio de las respectivas consecuencias de su pago insuficiente o inoportuno.

Ver: Resolución N.º 0087-2018/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 2260-2018/SPC-INDECOPI

Dentro de las instrucciones brindadas por el consumidor, en el caso de las compras de deudas, será responsabilidad del interesado completar correctamente los datos de las cuentas afectadas y las cuentas de destino de su operación. Las entidades financieras se encargarán de gestionar su realización, en los términos acordados respecto al monto y oportunidad convenidos. En caso de rechazo por causa de tercero (banco receptor), las empresas deberán sustentar documentariamente dicha justificación, a fin de ser eximidas de responsabilidad.

Ver: Resolución N.º 0645-2018/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 1035-2018/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 2709-2018/SPC-INDECOPI

3.2.5. Pagos anticipados

El establecimiento de una formalidad para la solicitud de un pago anticipado —más aún si ha sido incorporada al contrato— así como de un plazo de verificación del estado de la deuda, no constituye una negación del derecho a efectuar el pago anticipado de una deuda. Por el contrario, su impedimento evidencia una infracción, al vulnerar el ejercicio del derecho a realizar pagos anticipados.

Ver: Resolución N.º 0516-2010/SC2-INDECOPI
Resolución N.º 1683-2011/SC2-INDECOPI
Resolución N.º 2924-2018/SPC-INDECOPI

El establecimiento de una fecha determinada en el mes para hacer efectivo un pago anticipado, sí constituye un impedimento para el ejercicio de este derecho.

Ver: Resolución N.º 0927-2011/SC2-INDECOPI
Resolución N.º 1581-2011/SC2-INDECOPI
Resolución N.º 0948-2017/SPC-INDECOPI

La exigencia del pago de una comisión expresada en porcentajes, se considera como una forma de recuperar los intereses dejados de percibir como consecuencia del pago anticipado. Asimismo, no corresponde condicionar el ejercicio de dicho derecho al previo pago de un concepto no permitido por ley.

Ver: Resolución N.º 1937-2011/SC2-INDECOPI
Resolución N.º 2842-2017/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 2929-2018/SPC-INDECOPI



En caso de que el cliente quiera realizar un pago anticipado con cargo a los fondos de un cheque girado por una empresa distinta a su acreedora, la entidad financiera deberá considerar la fecha del desembolso efectivo del mismo como una oportunidad para imputar el abono como un pago anticipado y para efectos de la respectiva liquidación del saldo deudor. Ello, debido a que la liberación de los fondos de un cheque de otra entidad atenderá a su previa verificación en la cámara de compensación.

Ver: Resolución N.º 3363-2018/SPC-INDECOPI

El artículo 40 del TUO de la Ley del Sistema Privado de Administración de Fondos de Pensiones, reconoce que los afiliados pueden disponer de hasta el 25 % del fondo acumulado en su cuenta individual de capitalización de aportes obligatorios para realizar las siguientes actividades: a) pagar la cuota inicial de un crédito hipotecario destinado a la compra de un primer inmueble; o b) amortizar un crédito hipotecario que haya sido utilizado para la compra de un primer inmueble. Con relación al último supuesto, atendiendo a la liberación de dichos fondos, corresponderá a la entidad financiera (receptora de los mismos) considerar al abono —de acuerdo con la vigencia de las normas sectoriales respectivas— como un pago anticipado, en la misma fecha de desembolso y por el importe efectivamente liberado, con la consiguiente liquidación de deuda.

Ver: Resolución N.º 2835-2017/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 1946-2018/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 0206-2019/SPC-INDECOPI

La norma citada previamente alude expresamente a la compra de un primer bien inmueble, en el marco de un crédito hipotecario; por lo que no corresponderá reconocer la liberación de los fondos AFP del cliente cuando se verifique un objeto distinto al regulado.

Ver: Resolución N.º 0787-2018/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 3460-2018/SPC-INDECOPI

Con relación a los créditos Mi Vivienda, las entidades financieras observarán el ejercicio del derecho a efectuar pagos anticipados, en aplicación de la Ley N.º 29033, Ley de Creación del Bono de Buen Pagador y el Reglamento del Nuevo Crédito Mi Vivienda. Así, el cliente perderá el bono mencionado, en caso de que incumpla con los requisitos exigidos para su reconocimiento.

Ver: Resolución N.º 0226-2017/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 2951-2018/SPC-INDECOPI

3.2.6. Cláusulas abusivas

En un contrato de crédito por adhesión, la cláusula predispuesta por la entidad financiera es abusiva si obliga al consumidor a contratar un seguro adicional, pese a que este no es afín al interés de la denunciada de recuperar su acreencia, en caso de un eventual accidente o enfermedad durante la vigencia del crédito, debido a que dicho interés ya se encuentra cubierto por otros seguros.

Ver: Resolución N.º 0154-2016/SPC-INDECOPI

3.3. Reporte crediticio

La finalidad de los reportes es proveer un registro consolidado del historial crediticio de las personas que han accedido al sistema financiero y operar como una fuente de información que permita evaluar la capacidad de endeudamiento de los clientes del sistema financiero. Las centrales de riesgo reflejan la situación crediticia de las personas, calificándolas de manera positiva o negativa, en función del cumplimiento de las obligaciones contraídas.

Así, cuando un consumidor se encuentra al día en el cumplimiento de sus obligaciones, no amerita ser reportado negativamente por parte de la entidad financiera. De ser así, dicho reporte calificará como indebido. Por el contrario, cuando no se acredite el reporte cuestionado o se verifique que el mismo responde a una deuda impaga por parte del cliente, este será válidamente reportado ante las centrales de riesgo.

Ver: Resolución N.º 1201-2014/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 2485-2018/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 2814-2018/SPC-INDECOPI

La Sala ha declarado improcedente por falta de interés para obrar cuando, antes de la notificación de la imputación de cargos, la entidad financiera cumple con subsanar la indebida atribución de deuda al cliente, así como la rectificación de su calificación crediticia.

Ver: Resolución N.º 0135-2018/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 3067-2018/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 3539-2018/SPC-INDECOPI

3.3.1. Prescripción

Al analizarse una incorrecta imputación de deuda que generó luego un reporte a la central de riesgos, se debe considerar que la referida imputación es de naturaleza instantánea, por lo que el denunciante debió solicitar la tutela de la autoridad administrativa solo hasta dos (2) años después de ocurrida la errónea imputación de deuda.

Considerando que la incorrecta imputación de deuda es una infracción instantánea, la Autoridad Administrativa puede verse impedida de determinar si el reporte ante las centrales de riesgo constituye una infracción a las normas de protección al consumidor, si se acredita que entre la fecha de la imputación de deuda y la fecha de la interposición de la denuncia transcurrió un plazo mayor a los dos años.

Ver: Resolución N.º 0279-2009/SC2-INDECOPI

En el caso contrario de denuncias por reporte indebido en las cuales el consumidor no tiene ni ha tenido deuda alguna con la entidad financiera, el reporte indebido ante las Centrales de Riesgo deviene en una infracción independiente y no accesoria. Ello, debido a que resulta imposible que la autoridad administrativa analice la existencia o no del adeudo, justamente porque este jamás se generó.



Así, frente a este caso, la infracción debe ser calificada como de tipo continuado, pues si bien cada reporte podría constituir en sí mismo una infracción consumada, su periodicidad justifica que todos los reportes de una misma deuda sean valorados de forma conjunta como una sola infracción.

Por lo tanto, al tratarse de una infracción continuada, el plazo de prescripción de la acción comienza a regir desde el día en que cesó la actividad infractora, esto es, desde el último día en que se produjo el último reporte indebido.

Ver: Resolución N.º 2547-2014/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 3235-2018/SPC-INDECOPI

En los supuestos de depósito a plazo fijo con renovación automática, los titulares no se encuentran en la necesidad de acudir a la entidad, a fin de gestionar un nuevo depósito, debido a que el transcurso del tiempo no implica un comportamiento negligente. De acuerdo con ello, recién en virtud de la negativa de pago efectuada por el proveedor, el consumidor se encontrará en la posibilidad de conocer la cancelación presuntamente indebida, razón por la cual es a partir de dicho momento que deberá iniciarse el cómputo del plazo de prescripción del hecho denunciado.

Ver: Resolución N.º 1782-2017/SPC-INDECOPI

3.3.2. Alineamiento

Con la finalidad de facilitar la evaluación de la capacidad de pago y endeudamiento de un determinado deudor, el alineamiento permite establecer un promedio en la calificación obtenida en base a los reportes que las entidades financieras han efectuado sobre este, cumpliendo con los parámetros dispuestos por el propio Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y la Exigencia de Provisiones.

Ver: Resolución N.º 1201-2014/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 2209-2017/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 0331-2018/SPC-INDECOPI

3.3.3. Refinanciamiento

De acuerdo con el Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y la Exigencia de Provisiones, al momento de firmarse el contrato de refinanciación o de aprobarse la reprogramación de pagos, según corresponda a un crédito refinanciado o reestructurado, la clasificación de riesgo de los deudores deberá mantenerse en sus categorías originales, con excepción de los deudores clasificados como Normal, que deberán ser reclasificados como Con Problemas Potenciales.

Ver: Resolución N.º 2499-2017/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 1208-2018/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 2428-2018/SPC-INDECOPI

3.4. Títulos valores

La Ley N.º 27287, Ley de Títulos Valores, establece que el tenedor de un título valor queda obligado a devolverlo a quien cumpla totalmente la prestación contenida en él. En ese sentido, el hecho de que el consumidor cuente con las letras de cambio, prueba que la deuda que originó el reporte a la central de riesgos de la SBS fue oportunamente cancelada.

Ver: Resolución N.º 0278-2008/SC2-INDECOPI
Resolución N.º 1555-2018/SPC-INDECOPI

3.5. Constancias de no adeudo

Mediante las constancias de no adeudo, las empresas dan fe de que, a la fecha de emisión de tal documento, el solicitante no tiene deuda pendiente de pago con dicha entidad, para lo cual efectúan una revisión previa del registro de créditos del consumidor, a fin de determinar si existe alguna deuda no cancelada. Este tipo de documento constituye un certificado emitido por las empresas, que permiten al consumidor demostrar que a la fecha de emisión de la misma no mantiene créditos impagos con dicho acreedor, ya que los mismos han sido cancelados.

Ver: Resolución N.º 2750-2010/SC2-INDECOPI
Resolución N.º 3053-2017/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 2503-2018/SPC-INDECOPI

La Sala esclareció que el refinanciamiento no implicaba la emisión de una constancia de no adeudo respecto al producto del cliente, pues su aprobación no implica la extinción de la deuda.

Ver: Resolución N.º 2762-2018/SPC-INDECOPI

3.6. Cooperativas de ahorro y crédito

De acuerdo con lo establecido en la Vigésima Cuarta Disposición Final y Complementaria de la Ley del Sistema Financiero, hay que distinguir a las cooperativas de ahorro y crédito autorizadas por la SBS para captar dinero de personas distintas de sus asociados, de aquellas que no se encuentran autorizadas a operar con terceros.

En el primer caso, de acuerdo con lo previsto por el artículo 282 de dicho marco legal, las cooperativas que captan ahorros del público se consideran entidades del sistema financiero y, por lo tanto, se encuentran sometidas a la aplicación de las normas previstas en la Ley del Sistema Financiero y a la supervisión directa de la SBS, y no se rigen por el Texto Único Ordenado de la Ley General de Cooperativas, aprobado por Decreto Supremo N.º 074-90-TR (en adelante, la Ley General de Cooperativas). Sin embargo, aquellas cooperativas que no se encuentren autorizadas a captar ahorros del público, se encuentran sometidas a las normas contenidas en la Ley General de Cooperativas.

Ver: Resolución N.º 2770-2014/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 3235-2017/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 1556-2018/SPC-INDECOPI



Las cooperativas de ahorro y crédito no se encuentran excluidas de la categoría de proveedores contemplada por el Código, pues si bien conforme con ley se trata de personas jurídicas no lucrativas, estas otorgan créditos y reciben depósitos, es decir, prestan servicios equiparables a los de una entidad financiera, siendo que en dichas circunstancias actúan como proveedores. Sin perjuicio de ello, es preciso señalar que no toda actividad desarrollada por las cooperativas de ahorro y crédito y, en general, por las personas jurídicas no lucrativas, puede enmarcarse dentro de la actividad de un proveedor y, en tal sentido, encontrarse dentro del ámbito de aplicación del Código.

Así, el Indecopi no conocerá conductas que se encuentren vinculadas con su organización interna o propiamente con su fin no lucrativo, como la convocatoria de una asamblea general o la realización de una actividad recreacional entre sus miembros.

Ver: Resolución N.º 2992-2017/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 0446-2018/SPC-INDECOPI

3.7. Métodos prohibidos de cobranza

La prohibición de emplear métodos abusivos de cobranza para requerir el pago de una deuda tiene la finalidad de impedir que el consumidor vea vulnerados sus derechos a la imagen, a la privacidad de su hogar o ante terceros, entre otras situaciones que puedan afectar su dignidad. Por ejemplo, la remisión de notificaciones al centro de labores.

Ver: Resolución N.º 1025-2010/SC2-INDECOPI

Texto de mensajes telefónicos con contenido amenazante.

Ver: Resolución N.º 1643-2017/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 3466-2018/SPC-INDECOPI

Texto de las comunicaciones que contraviene la norma al atribuirse facultades judiciales, es decir, cuando se verifica que los documentos tienen apariencia judicial.

Ver: Resolución N.º 0205-2014/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 1998-2017/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 1418-2018/SPC-INDECOPI

Llamadas o requerimientos realizados en términos amenazantes o intimidatorios.

Ver: Resolución N.º 1877-2017/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 2427-2018/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 2952-2018/SPC-INDECOPI

El pegado de carteles en la fachada del deudor, precisando su condición.

Ver: Resolución N.º 0463-2017/SPC-INDECOPI

Entrega de documentos en un sobre abierto.

Ver: Resolución N.º 1601-2017/SPC-INDECOPI

Sin perjuicio de la finalidad antes descrita, y siguiendo un criterio establecido por el Tribunal Constitucional, la Sala ha señalado que la prohibición de métodos abusivos de cobranza también busca que se evite el uso de aquellos mecanismos que afectan la tranquilidad del consumidor de forma indebida, al trasladarle información no veraz. Así, por ejemplo, se sancionó a un proveedor por informar a un consumidor que el reporte ante las centrales de riesgo le impediría inexorablemente acceder a cualquier crédito, situación que no resultaba del todo verdadera.

Ver: Resolución N.º 1241-2014/SPC-INDECOPI

Una situación distinta se da cuando el proveedor informa al deudor que el reporte negativo de su deuda **podría** originar que no se le otorgue créditos posteriores. Ello no puede ser calificado como un método abusivo de cobranza, en tanto que la central de riesgos es una fuente de acceso público que es verificada por las demás instituciones del sistema financiero, situación que podría ocasionar que estas, al observar el comportamiento del consumidor, efectivamente opten por no otorgarle crédito alguno.

Ver: Resolución N.º 0316-2015/SPC-INDECOPI

3.8. Cambio del domicilio del deudor

Si bien los terceros ajenos a la relación obligacional están facultados a oponer al acreedor el cambio de domicilio del deudor, ello solo podrá ejecutarse cuando el deudor haya informado al acreedor, de manera previa, su cambio de domicilio mediante comunicación indubitable. Por tanto, en caso de notificación a un tercero sobre el adeudo de un deudor, corresponderá a la entidad financiera acreditar la fijación —por parte del deudor— del domicilio controvertido como el contractual. Para tales efectos, el contrato bancario resultará una prueba idónea, sin perjuicio de acreditarse su fijación a través de diversos sucedáneos.

Ver: Resolución N.º 0044-2018/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 0930-2018/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 2430-2018/SPC-INDECOPI

3.9. Verificación del domicilio del deudor

No existe una obligación impuesta a las empresas del sistema financiero respecto de realizar acciones para verificar la veracidad del domicilio declarado contractualmente. Ello, en la medida en que, de acuerdo con el principio de la buena fe contractual y conforme con el artículo 179 de la Ley General del Sistema Financiero, se presume que los datos consignados por las partes en el contrato son ciertos.

Así, es importante indicar que pueden presentarse situaciones en las que exista falsedad en la información brindada a los proveedores, por ejemplo, sobre el domicilio contractual del cliente, por lo que únicamente en el caso de que se ponga a su disposición documentación contundente y fehaciente que acredite tal inexactitud, la entidad financiera deberá dejar de



notificar requerimientos de cobranza en la dirección domiciliaria declarada, pues de lo contrario se vulneraría el deber de idoneidad con el que deben actuar los proveedores en el mercado.

Ver: Resolución N.º 2576-2015/SPC-INDECOPI

En ese sentido, es una infracción al deber de idoneidad si la entidad financiera continúa enviando requerimientos de cobranza a la dirección cuestionada, pese a que el tercero ajeno a la relación contractual ha remitido un documento policial que acredita la inexactitud en el domicilio contractual fijado por deudor.

Ver: Resolución N.º 4089-2015/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 0142-2016/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 3294-2018/SPC-INDECOPI

4. Canales para operaciones con tarjetas de débito y crédito

4.1. Operaciones a través de ATM

Las winchas auditoras constituyen medios probatorios idóneos para acreditar que los retiros realizados mediante cajeros automáticos fueron efectuados con la tarjeta y la clave secreta del cliente.

Ver: Resolución N.º 0474-2018/SPC-INDECOPI

Sin perjuicio de ello, en caso de que la entidad financiera presente otros medios probatorios, se deberá evaluar si estos contienen elementos suficientes que permitan crear certeza respecto a la realización (autenticación) de la operación cuestionada. Así, por ejemplo, existen reportes o *journals* que, valorados de manera conjunta, pueden acreditar la validez de determinadas transacciones, puesto que reflejan información similar a la contenida en una wincha auditora, como es i) el número de la tarjeta utilizada, ii) el número de la cuenta asociada a dicha tarjeta, iii) el proceso de validación de la operación, iv) la fecha y hora de la operación cuestionada, v) el monto requerido en la operación, y vi) la afectación del saldo disponible de la cuenta.

Ver: Resolución N.º 0610-2014/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 2028-2017/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 1063-2018/SPC-INDECOPI

Las operaciones deben llevarse a cabo dentro de los límites de las operaciones diarias establecidas por cada entidad financiera.

Ver: Resolución N.º 1194-2014/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 1416-2014/SPC-INDECOPI

La deficiencia verificada en el funcionamiento (operatividad) de un cajero en la red de cajeros de una entidad financiera evidencia la falta de idoneidad del servicio brindado (y por ende, infracción) por dicho proveedor en el canal ATM (de cajeros) ofrecido al usuario.

Ver: Resolución N.º 3294-2016/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 0740-2017/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 3633-2018/SPC-INDECOPI



Independientemente de si las operaciones controvertidas se llevaron a cabo en cajeros foráneos, se exigirá acreditar la concurrencia de los mismos requisitos para verificar su autenticación.

Ver: Resolución N.º 1872-2018/SPC-INDECOPI

Los cajeros automáticos pueden permitir a los usuarios dispensar efectivo en una moneda distinta a la de su cuenta, siempre que así se haya convenido.

Ver: Resolución N.º 3220-2018/SPC-INDECOPI

Dentro de los requisitos de autenticación exigidos en un cajero electrónico no se incluye la verificación de identidad física del titular de la cuenta respecto de quien se apersona en la agencia o establecimiento donde se halla el ATM. Ello, debido a que, en atención a la naturaleza del canal, la identidad se corrobora a través de la concurrencia de los requisitos consistentes en (posesión) tarjeta física, ingreso de clave secreta y, de requerirlo, algún dato adicional.

Ver: Resolución N.º 1623-2018/SPC-INDECOPI

Las entidades financieras deben informar a los consumidores el alcance de las operaciones que pueden realizar a través del canal de ATM, como, por ejemplo, acceder a sus productos activos (acceder a la línea de la tarjeta de crédito, a través de la tarjeta de débito) o adelantar el sueldo.

Ver: Resolución N.º 0401-2018/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 0063-2019/SPC-INDECOPI

4.2. Operaciones a través de ventanilla

Deben verificarse las medidas de seguridad implementadas por la entidad financiera y, considerando la naturaleza del canal de ventanilla, en tanto la atención es directa con el personal de la empresa, asegurarse de que, quien se apersona a realizar disposiciones de los productos del titular sea, precisamente, el cliente.

Ver: Resolución N.º 2728-2013/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 1092-2015/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 2520-2018/SPC-INDECOPI

Antes de retirarse de la ventanilla, el usuario debe realizar el diligente conteo del efectivo que le fue entregado como vuelto, así como verificar los datos de la operación que llevó a cabo, para asegurarse de que todo se llevó a cabo según sus instrucciones. Ello, sin perjuicio de acreditarse por cualquier otro medio probatorio que existió un error de parte del proveedor, pasible a ser subsanado.

Ver: Resolución N.º 1996-2017/SPC-INDECOPI

4.3. Operaciones a través de internet

A propósito del artículo 6 de la Circular N.º G-140-2009, se brindó a las empresas cierto grado de flexibilidad para determinar el esquema de autenticación que aplicarán en las operaciones de



transferencias de fondos a terceros mediante internet; sin embargo, estas medidas de seguridad, por lo menos, deben tener el mismo nivel de seguridad brindado por los factores de asignación dinámica.

Ver: Resolución N.º 0326-2014/SPC-INDECOPI

En los casos donde se discute la validez de transacciones realizadas vía internet desde la página de la entidad financiera, tales como transferencias, corresponde verificar la efectiva creación de la respectiva clave web y/o clave dinámica requerida según el protocolo del proveedor, así como la situación activa de la tarjeta e ingreso de clave adicional, de ser el caso, a fin de evidenciar la concurrencia del íntegro de los requisitos de aprobación.

Ver: Resolución N.º 1642-2017/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 1624-2018/SPC-INDECOPI

Cuando la denuncia trate sobre la validez de consumos realizados con la tarjeta del usuario desde el portal de los establecimientos comerciales donde se realicen dichas operaciones, corresponde verificar de antemano (en el contrato) la efectiva habilitación del producto al referido canal, así como la concurrencia de los requisitos exigidos para su validación, tales como la situación activa de la tarjeta, el ingreso de la clave secreta o dinámica predeterminada, entre otros.

Ver: Resolución N.º 1648-2017/SPC-INDECOPI

Encaso de que se incluya dentro de los requisitos de autenticación de la operación el uso de **“verified by Visa”**, corresponderá a la entidad financiera acreditar su efectiva afiliación (enrolamiento) e ingreso de clave.

Ver: Resolución N.º 0753-2017/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 0472-2018/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 2329-2018/SPC-INDECOPI

4.4. Operaciones a través de agentes

La Sala sancionó a una entidad financiera que autorizó operaciones a través de agentes sin verificar el efectivo cumplimiento de los requisitos exigidos para su validación, tales como la habilitación del canal por parte del agente y el consiguiente uso conjunto de la tarjeta activa e ingreso de clave secreta por parte del usuario.

Ver: Resolución N.º 1605-2017/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 1971-2017/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 2455-2017/SPC-INDECOPI

4.5. Cajero corresponsal

De acuerdo con el artículo 4 de la Resolución SBS N.º 4798-2015, Reglamento de Canales Complementarios de Atención al Público de las Empresas del Sistema Financiera y de las Empresas Emisoras de Dinero Electrónico, los cajeros corresponsales constituyen canales

complementarios a las oficinas de las empresas del sistema financiero, siendo estas últimas las que mantienen la responsabilidad frente al cliente o usuario y ante la Superintendencia por la prestación de los servicios, la administración de riesgos y el cumplimiento normativo relacionado con las operaciones que se brindan a través de los mismos.

Ver: Resolución N.º 0996-2017/SPC-INDECOPI

4.6. Otros

En caso de que las entidades financieras pongan a disposición de sus clientes, canales alternativos a los antes mencionados, para el uso de sus tarjetas de débito y/o crédito, estas deben acreditar su efectiva puesta en conocimiento del interesado y, luego, el cumplimiento de los requisitos de autenticación que exija el señalado canal.

Ver: Resolución N.º 0563-2018/SPC-INDECOPI

5. Sobre las obligaciones de las Centrales Privadas de Información de Riesgos (Cepir)

El artículo 21 de la Ley N.º 27489 señala que para poder presentar una denuncia administrativa por negativa de la Cepir a realizar una modificación de la información crediticia, el consumidor titular debe cumplir con un requisito previo, que es el obtener un pronunciamiento expreso o tácito de las Cepir denegando una solicitud de revisión o rectificación.

En ese sentido, para que el consumidor pueda presentar una denuncia que trate sobre la denegatoria por parte de una Cepir de emitir una solicitud de revisión o de rectificación de la información, este deberá acreditar que tuvo un pronunciamiento expreso o tácito de la Cepir.

Bajo este supuesto, la relación de consumo que existe entre el consumidor y la Cepir se encuentra configurada por la denegatoria por parte de la empresa a la solicitud de revisión, modificación o rectificación de su información; razón por la cual, frente a este supuesto, el Indecopi es competente para emitir un pronunciamiento respecto de la denuncia interpuesta por el consumidor.

Ver: Resolución N.º 2588-2014/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 2393-2017/SPC-INDECOPI

Las Centrales Privadas de Información de Riesgos (Cepir) son empresas que, de manera habitual, recolectan y tratan información de riesgos relacionada con personas naturales o jurídicas, con el propósito de difundir por cualquier medio mecánico o electrónico, de manera gratuita u onerosa, reportes de crédito acerca de estas. Las entidades financieras captan esta información, a fin de verificar el comportamiento crediticio de su futuro cliente, por tanto, es necesario que el reporte crediticio refleje exactamente su capacidad de endeudamiento y la oportunidad en el cumplimiento de sus obligaciones.

De este modo, una entidad financiera no puede ser responsable por negar un crédito en función de una información que le ha sido proporcionada por una central de riesgos.

Ver: Resolución N.º 3988-2014/SPC-INDECOPI



6. Medidas de seguridad respecto al aforo

No se puede prohibir a un proveedor que adopte políticas destinadas a la seguridad y el control de las personas que no realizan transacciones dentro de sus locales. En estos casos, la finalidad de aquellas políticas de ingreso a su local resulta legítimo, pues forman parte de la estrategia del banco para mantener la preferencia de aquellas personas que requieran sus servicios, a fin de no superar el aforo y brindar un ambiente seguro para realizar las diversas operaciones que se requieran.

En efecto, la Sala ha considerado que una entidad bancaria, por razones de seguridad y de una adecuada atención para sus usuarios, podría adoptar medidas como la sugerencia de retiro de determinadas personas que no acuden a solicitar servicio alguno; sin embargo, dicha facultad no puede ser aplicada de manera absoluta, sino que deberá ser analizada caso por caso en atención a las circunstancias que se evidencien, pues —a modo de ejemplo— tal exclusión podría no resultar razonable en aquellos casos en que personas de avanzada edad son acompañadas por familiares o cuando los padres de familia asisten con sus menores hijos, entre otros supuestos.

Ver: Resolución N.º 1604-2014/SPC-INDECOPI

Asimismo, se reconoce que las entidades financieras adoptan medidas de seguridad en sus establecimientos, como restringir el uso de celulares a los usuarios.

Ver: Resolución N.º 1097-2018/SPC-INDECOPI

7. Evaluación crediticia

Indecopi no es competente para dilucidar si la evaluación crediticia efectuada por una entidad financiera sobre la capacidad de pago de un ciudadano fue correcta, pues las entidades financieras establecen su propia metodología de administración del riesgo de sobreendeudamiento, cuyo incumplimiento suscitará el incremento de las provisiones a constituirse. Lo contrario, implicaría que el Indecopi realice una implícita evaluación de la capacidad crediticia de los consumidores.

Ver: Resolución N.º 2111-2018/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 3526-2018/SPC-INDECOPI



V. SEGUROS

1. Noción de asegurado

Una persona puede tomar un seguro para su vehículo o vivienda, a fin de obtener una indemnización en caso de que alguno de sus bienes sufra un hurto o daños. Sin embargo, puede darse el caso de sujetos que, pese a no ser tomadores del seguro o beneficiarios individualizados en la póliza, son favorecidos por las indemnizaciones contempladas en esta póliza.

En el caso de seguros en los que se hubiera contemplado una cobertura por responsabilidad civil frente a terceros, estos últimos califican como consumidores, pues disfrutan como destinatarios finales el servicio contratado originalmente por el tomador con la compañía de seguros correspondiente y, por tanto, se encuentran "indirectamente comprendidos" en una relación de consumo. En efecto, si bien el tomador fue quien contrató el seguro y ve liberado su patrimonio del pago que tendría que realizar por concepto de responsabilidad civil, es el tercero quien en última instancia recibe la indemnización que el tomador se vio exonerado de pagar.

Por ello, la Sala ha considerado como una infracción de la normativa de protección al consumidor el hecho de que una compañía de seguros no brinde a los terceros beneficiarios de los seguros de responsabilidad civil, información sobre la póliza y los alcances de la cobertura.

Ver: Resolución N.º 0694-2018/SPC-INDECOPI

2. Seguro individual y colectivo

Es importante distinguir entre el seguro particular o individual y uno de grupo o colectivo (seguro que cubre mediante un solo contrato a múltiples asegurados). En el caso de seguros individuales, la solicitud deberá contener la obligación de la empresa de entregar la póliza de seguro al contratante y/o asegurado dentro del plazo de quince (15) días calendario de haber solicitado el seguro; mientras que en los seguros de grupo o colectivos, únicamente obliga a la empresa a entregar los certificados de seguro al contratante, otorgando el derecho al asegurado de solicitar la copia de la póliza contratada.

En efecto, se advierte que las empresas aseguradoras tienen la obligación, en el caso de los seguros de grupo, de poner en conocimiento el Certificado de Seguro en el cual consten las condiciones mínimas de aseguramiento, además de un resumen claro y breve de las exclusiones de la póliza, entre otros. Asimismo, solo si los asegurados lo solicitan, la empresa aseguradora está obligada a remitir la póliza matriz del seguro.

Ver: Resolución N.º 2737-2018/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 0362-2019/SPC-INDECOPI

3. Incumplimiento en la entrega de póliza. Conocimiento de las condiciones de la cobertura

La delimitación de la obligación de cobertura de la empresa aseguradora, así como de las demás obligaciones accesorias, emana de las cláusulas contractuales pactadas y las normas legales que



rigen el sistema de seguros, debiendo observarse dichos parámetros al momento de analizar la idoneidad del servicio prestado. En caso de que no se evidencien los mencionados parámetros, se tendrá que analizar la naturaleza y la aptitud del seguro, para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado.

Veamos el siguiente caso. Un consumidor pretendía que el seguro contratado le cubriera la incapacidad que padecía y en el que no existía constancia sobre los términos contratados. La Sala consideró necesario analizar la naturaleza y finalidad del seguro, a fin de verificar si correspondía brindar la cobertura solicitada. Así, por la naturaleza propia de este seguro, que tenía por finalidad asegurar una situación de invalidez causada por una lesión corporal que derivara de una causa violenta, súbita, externa y ajena, la Sala concluyó que la incapacidad acaecida no se encontraba cubierta.

Ver: Resolución N.º 1249-2014/SPC-INDECOPI

Otro caso a mencionar es el de un denunciante que alegó no haber conocido que una exclusión de la póliza era encontrarse en estado de ebriedad al momento del siniestro. La Sala determinó que, si bien no se acreditó la entrega de la póliza al usuario, este había incurrido en una contravención al ordenamiento jurídico vigente (que se presume de conocimiento público), al conducir su auto en estado de ebriedad, incurriendo en un supuesto de negligencia grave (lo cual, de acuerdo con lo previsto en el artículo 91 de la Ley N.º 29946, Ley del Contrato de Seguro, exonera a la aseguradora de brindar la cobertura del seguro).

Ver: Resolución N.º 0914-2018/SPC-INDECOPI

4. Modificación de condiciones contractuales durante renovación de póliza

De acuerdo con la Ley N.º 29946, Ley del Contrato de Seguro, la renovación del contrato de seguro se da en las mismas condiciones que el contrato anterior, siendo que, si se desea incluir modificaciones, las mismas deberán ser puestas en conocimiento del contratante con una anticipación no menor de cuarenta y cinco (45) días previos al vencimiento del contrato. Asimismo, el contratante tiene un plazo no menor de treinta (30) días previos al vencimiento del contrato para manifestar su rechazo en la propuesta. En caso contrario, se entienden aceptadas las nuevas condiciones propuestas por el asegurador.

Ver: Resolución N.º 3099-2018/SPC-INDECOPI

5. Negativa a brindar cobertura

5.1 Exigencia indebida de requisitos

Una compañía aseguradora ocasionó la paralización del trámite que inició el interesado con la finalidad de obtener una pensión de invalidez por cuatro enfermedades profesionales, al haber restringido la evaluación de tal solicitud a la presentación de un perfil ocupacional (en un determinado

formato y en hoja membretada), pese a que la normativa especial no exigía la presentación de un documento en específico para acreditar una relación de causalidad entre una patología y el desempeño de un trabajo, a efectos de poder calificar una enfermedad como “profesional”.

Ver: Resolución N.º 1122-2018/SPC-INDECOPI

5.2 Causales de exclusión de la cobertura

5.2.1 Declaraciones inexactas posteriores a la ocurrencia del siniestro

Por lo general, las compañías aseguradoras contemplan como una causal de exclusión de la cobertura, el hecho de que el asegurado presente reclamación fraudulenta, engañosa o apoyada total o parcialmente en declaraciones inexactas o en documentos engañosos, falsos o adulterados. Sin embargo, tales declaraciones presuntamente inexactas o contradictorias deben tener incidencia en el siniestro a cubrir.

Ver: Resolución N.º 1209-2019/SPC-INDECOPI

Así, por ejemplo, teniendo en cuenta que el objeto del contrato de seguro vehicular es indemnizar al asegurado por las pérdidas o daños ocasionados por el siniestro de su vehículo, se puede concluir que la pérdida del derecho indemnizatorio por brindar declaraciones inexactas, tiene por finalidad evitar que se presenten reclamos fraudulentos sobre siniestros simulados o causados por un acto doloso o intencional del propio asegurado. Asimismo, sirven para identificar aquellas situaciones en las que podría estarse inmerso en una causal de exclusión establecida en el propio contrato, por ejemplo, que se excluya la cobertura del seguro cuando el vehículo sea conducido por una persona en estado de ebriedad y el asegurado manifiesta ante las autoridades policiales que había estado bebiendo en una fiesta y ante la aseguradora afirma lo contrario.

Ver: Resolución N.º 0446-2014/SPC-INDECOPI

Incluso cuando no hay evidencias contundentes de que el consumidor haya conocido la exclusión de cobertura en caso de declaraciones inexactas respecto de las circunstancias en las que se produjo el siniestro, si se comprueba fehacientemente dicho supuesto, la negativa de cobertura será justificada en aplicación del principio buena fe.

Ver: Resolución N.º 0429-2016/SPC-INDECOPI

5.2.2 Reticencia y/o declaraciones inexactas durante contratación de seguro

La Ley N.º 29946, Ley del Contrato de Seguro, establece que la reticencia y/o declaraciones inexactas de circunstancias conocidas por el contratante y/o asegurado, que hubiese impedido el contrato o modificado sus condiciones, si el asegurador hubiese sido informado del verdadero estado del riesgo, vuelve nulo el contrato si de por medio existe dolo o culpa inexcusable del contratante y/o asegurado. Asimismo, establece que el plazo para que la compañía pueda invocar

la reticencia es de 30 días desde que el asegurador conoce de la misma, a la vez que existen algunas causales de subsistencia del contrato, tales como:

- Al tiempo del perfeccionamiento del contrato, el asegurador conoce o debe conocer el verdadero estado del riesgo.
- Las circunstancias omitidas o inexactas cesaron antes de ocurrir el siniestro o no influyeron en este.
- Circunstancias omitidas o inexactas fueron contenido de una pregunta expresa no respondida en el cuestionario, y el asegurador igualmente celebró el contrato.
- Las circunstancias omitidas o inexactas disminuyen el riesgo.

En un caso, la Sala verificó que el titular del seguro omitió dar información relevante para la contratación de dicho producto en su declaración de salud, siendo que dicha información se encontraba vinculada a la causa posterior de su muerte. Así por ejemplo, se le preguntó si había tenido alguna enfermedad cardíaca o había presentado dolor en el pecho y si consumía tabaco, a las cuales respondió que NO, pese a que sufría de dislipidemia, dolor precordial y que consumía tabaco.

Ver: Resolución N.º 2446-2017/SPC-INDECOPI

En otro caso, pese a que en la declaración de salud el titular del seguro no informó que padecía de insuficiencia renal crónica, se determinó que sí procedía la cobertura a su favor, pues la aseguradora no se pronunció sobre la procedencia de siniestro en el plazo legal establecido, por tanto, operó el consentimiento del siniestro. Además, dicha compañía tampoco invocó nulidad del contrato en virtud de la presunta reticencia en el plazo legal.

Ver: Resolución N.º 1225-2016/SPC-INDECOPI

En un procedimiento se verificó que, al momento de contratar unos seguros de desgravamen, la asegurada tenía pleno conocimiento de un determinado diagnóstico médico, sin que ello fuera puesto de manifiesto a la aseguradora, aun cuando se le efectuaron las preguntas respectivas a través de las solicitudes de los seguros. Dichas declaraciones falsas acarrearán una negativa justificada de cobertura.

Ver: Resolución N.º 1885-2018/SPC-INDECOPI

5.2.3 Aviso inmediato de la ocurrencia del siniestro

La Ley N.º 29946, Ley del Contrato de Seguro, establece los efectos de no comunicar oportunamente al asegurador la ocurrencia de un siniestro, dependiendo de si dicha omisión fue ocasionada por culpa leve, inexcusable o dolo:

- Culpa leve: reducción de indemnización, salvo que la falta de aviso no haya influido en la verificación del siniestro.



- Culpa inexcusable: pérdida de indemnización, salvo que la falta de aviso no haya influido en la verificación del siniestro.
- Dolo: pérdida de indemnización.
- Falta de culpa: subsiste la cobertura.

Así, se dio un caso en el que, pese a que el asegurado no comunicó a la brevedad el siniestro ocurrido con su vehículo, la Sala consideró que ello no influyó en la determinación y/o la verificación del siniestro, en tanto los daños materiales ocasionados al vehículo asegurado se encontraban documentados por la Policía Nacional.

Ver: Resolución N.º 2122-2015/SPC-INDECOPI

De otro lado, pueden existir casos en los cuales no se puede cumplir con lo establecido en la póliza de seguros, por razones ajenas a la esfera de control y manejo de uno (falta de culpa). Por ejemplo, el no poder comunicarse con la aseguradora sobre el siniestro ocurrido en el plazo pactado, pues se sufrió un dopaje por parte de terceros que perpetraron el siniestro. En esos casos, la Sala ha considerado que deben evaluarse las incidencias y características en las que se dio el siniestro (accidente de tránsito, robo, entre otros), bajo un parámetro de razonabilidad, a fin de determinar si el asegurado, en primera instancia, tuvo la oportunidad para cumplir con lo establecido en la póliza, para luego determinar si la causal de exclusión de cobertura alegada por la compañía de seguros era aplicable u opuesta al solicitante del seguro.

Ver: Resolución N.º 2814-2014/SPC-INDECOPI

5.2.4 Exigencia del dosaje etílico

Es razonable que la aseguradora imponga al asegurado la carga de someterse a un examen de alcoholemia dentro de un determinado plazo desde acontecido el accidente de tránsito, ya que en ello radica el legítimo interés que tiene respecto del resultado de dicho examen, pues la cobertura del seguro vehicular se encuentra condicionada a que el asegurado haya actuado de forma diligente. Asimismo, al establecer en el caso concreto un plazo de cuatro (4) horas de ocurrido el accidente, se pretende lograr la mayor claridad con relación al resultado del examen correspondiente, puesto que un plazo mayor podría impedir que se constate si el asegurado habría o no ingerido alcohol al momento en que ocurrió el accidente.

En tal sentido, se consideró legítima la negativa de cobertura respecto de un consumidor que no se había sometido a dicho examen, sin que se verificase alguna lesión grave o limitación que le hubiese impedido hacerlo dentro del plazo establecido.

Ver: Resolución N.º 2790-2015/SPC-INDECOPI

Asimismo, para el cumplimiento de dicha exigencia, se debe verificar también la posibilidad real de que el conductor y/o asegurado puedan someterse al dosaje etílico. Así, en un caso se denegó la cobertura de seguro vehicular, pues la conductora no se sometió al dosaje dentro de las cuatro (4) horas de ocurrido el accidente. No obstante, los informes policiales daban cuenta de que la

demora fue causada por la falta de patrulleros y efectivos policiales que pudieran trasladar a la consumidora al policlínico autorizado.

Ver: Resolución N.º 0477-2018/SPC-INDECOPI

5.2.5 Vinculación causal de una enfermedad y posterior invalidez

La Sala ha señalado que para determinar la relación de causalidad entre una dolencia e invalidez de una persona es necesario establecer una vinculación entre la enfermedad padecida y la declaración de invalidez, es decir, debe subsistir una vinculación con el siniestro que permita atribuir la invalidez a una enfermedad preexistente. La Sala ha advertido que la determinación de la relación de causalidad involucra aspectos técnicos y conocimientos especializados, por lo que resulta necesario un informe médico para establecer la relación de causalidad sobre la base de documentos médicos (historia clínica) y, de ser necesario, de un informe médico.

La razón de ello es que no puede inferirse el vínculo causal entre enfermedad e invalidez, pues se requiere de conocimientos especializados, por lo que la deducción efectuada sobre la base de análisis de conceptos médicos sin que sean confrontados con la historia clínica no puede ser una herramienta válida para su determinación.

Ver: Resolución N.º 3132-2013/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 2277-2018/SPC-INDECOPI

5.2.6 Falta de llenado de la declaración de salud

En caso de que la compañía de seguros haya omitido tomar una declaración de salud, no se debe considerar que tal situación pudiera haber creado la expectativa de que los siniestros derivados de enfermedades preexistentes serían cubiertos.

Si el consumidor es adecuadamente informado de que el seguro no le cubrirá siniestros derivados de enfermedades preexistentes, no puede alegar su derecho a la cobertura, sobre la base de que nunca suscribió una declaración de salud, más aún si no existe evidencia de que la compañía de seguros haya aceptado expresamente cubrir enfermedades preexistentes.

Ver: Resolución N.º 0316-2019/SPC-INDECOPI

5.2.7 Presunto carácter abusivo de una exclusión

No es abusiva aquella cláusula que establezca una exclusión de cobertura, en tanto se sustente en que el supuesto excluido implica un mayor riesgo de lo regular. Por ejemplo, la cláusula en virtud de la cual, en el marco de un seguro de desgravamen, se excluye el siniestro en caso de que se dé con motivo de un vuelo que no esté sujeto a una ruta regular y en donde el asegurado no haya viajado como pasajero. En dicho caso, tal estipulación no deviene en abusiva, al estar vinculada a

una valoración de riesgos sustentada en las características de las diferentes clases de vuelos. En términos similares, la cláusula que, en el marco de un seguro de desgravamen, excluye la cobertura de una enfermedad preexistente conocida por el asegurado. Asimismo, la cláusula que, en el marco de un seguro vehicular, excluye la cobertura por incumplir plazos para la interposición de la denuncia policial tras la ocurrencia del siniestro (1 hora) y para el sometimiento del conductor a dosaje etílico (4 horas). Ello, sin perjuicio del análisis de razonabilidad que se haga del cumplimiento de dicha carga, en el marco de una denuncia por idoneidad.

Ver: Resolución N.º 2978-2015/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 3640-2015/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 0071-2016/SPC-INDECOPI

Por el contrario, una cláusula que excluya la cobertura por "limitación de kilometraje" es abusiva, ya que ocasiona una desventaja injustificada y significativa al consumidor, pues le impone una limitación respecto al uso de su propio vehículo, aun cuando la póliza contempla otras causales de exclusión que garantizan que solo se dé un uso particular a la unidad asegurada.

Ver: Resolución N.º 0911-2018/SPC-INDECOPI

5.3 Justificación de la negativa a la cobertura

En lo que atañe a la determinación de las coberturas y exclusiones de un siniestro, las normas sectoriales han previsto una garantía legal que regula el procedimiento mediante el cual las compañías de seguros pueden denegar la cobertura de un siniestro. En efecto, el artículo 15 de la Resolución SBS N.º 3202-2013, Reglamento para la Gestión y Pago de Siniestros, dispone que el rechazo de un siniestro debe ser fundamentado por la empresa, debiendo contar con el respectivo sustento en el expediente del siniestro, que justifique de manera fehaciente la decisión adoptada.

Ello quiere decir que no basta la mera alegación de las razones del rechazo, pues lo relevante es que se encuentre respaldado en alguna evidencia que demuestre de manera fehaciente los motivos que sustentan tal rechazo. Lo expuesto tiene una incidencia relevante en la carga de la prueba que corresponde a cada una de las partes, pues corresponderá al asegurado demostrar que el siniestro se produjo a efectos de solicitar la cobertura y será responsabilidad de la compañía aseguradora acreditar los motivos del rechazo del siniestro, para finalmente denegar la misma.

Ver: Resolución N.º 1864-2018/SPC-INDECOPI

5.4 Oportunidad de la comunicación

Una vez presentada la solicitud de cobertura del siniestro dentro del plazo legalmente establecido, la compañía aseguradora debe efectuar las observaciones formales (falta de documentación a ser evaluada) o sustanciales (haber incurrido en algunas de las causales de exclusión de cobertura) que correspondan, con la finalidad de eliminar una situación de incertidumbre de manera clara y definitiva sobre la procedencia o no de la cobertura, independientemente de cualquier reclamo posterior que pudiera generarse ante las autoridades.

Sostener lo contrario, es decir, que la compañía aseguradora pueda efectuar observaciones distintas a las formuladas en la primera oportunidad que tuvo, significaría generar y acentuar una situación de desventaja o desequilibrio en el asegurado, pues este no podría salir de su estado de incertidumbre, incluso luego de habersele negado la cobertura sustentada en alguna causal de exclusión, facultando de manera indebida a que el proveedor invoque en cualquier momento y sin limitación temporal algunas otras causales, agravando su situación, lo cual a la larga produciría distorsiones o malas prácticas en este sector del mercado, lo que no es deseable y, más bien, debe corregirse.

Frente a un caso en el que se denunció la negativa de una cobertura, la compañía de seguros alegó la existencia de unas causales que no habían sido invocadas durante la tramitación de la solicitud de cobertura, por lo cual, la Sala consideró que estas no resultaban oponibles al consumidor.

Ver: Resolución N.º 3341-2017/SPC-INDECOPI

5.5 Consentimiento del siniestro

Según el artículo 74 de la Ley N.º 29946, Ley del Contrato de Seguro, en caso de que no exista un convenio de ajuste, se entenderá como consentido el siniestro cuando la aseguradora no se haya pronunciado sobre el monto reclamado en un plazo que no exceda de los treinta (30) días contados desde la fecha de haberse completado toda la documentación exigida en la póliza para el pago del siniestro.

Tal disposición también establece que cuando la aseguradora requiere de un plazo adicional para efectuar una mayor investigación sobre la procedencia de la cobertura del siniestro —sin que el asegurado apruebe una ampliación del plazo original—, podrá solicitarse por única vez ante la SBS dicha prórroga (siempre y cuando ello se realice dentro de los treinta (30) días anteriormente mencionados).

Ver: Resolución N.º 1026-2018/SPC-INDECOPI

6. Suspensión y extinción de cobertura por falta de pago

De acuerdo con la Ley N.º 29946, Ley del Contrato de Seguro, ante el incumplimiento de pago de primas puede suspenderse automáticamente la cobertura luego de treinta (30) días de la fecha de vencimiento de la obligación. Para ello se necesita comunicación previa informando el incumplimiento y los efectos del mismo.

De otro lado, si el asegurador no reclama el pago de la prima dentro de los noventa (90) días siguientes a la suspensión, el contrato se extingue. Asimismo, mientras la cobertura esté suspendida, se puede resolver el contrato previa comunicación escrita. Dicho contrato quedará resuelto en treinta (30) días a partir de haber recibido la comunicación.

Ver: Resolución N.º 3370-2017/SPC-INDECOPI

7. Responsabilidades de las empresas del sistema financiero y las compañías de seguro en la comercialización de seguros a través de la banca

Conforme con el Reglamento Marco de Comercialización de Productos de Seguros, aprobado por Resolución SBS N.º 2996-2010 (actualmente, modificado por la Resolución SBS N.º 1121-2017), tratándose de seguros comercializados a través de empresas del sistema financiero, las comunicaciones y los pagos que reciben estas, relacionados con la póliza de seguro contratada, tienen los mismos efectos que si fueran efectuados ante la compañía de seguros.

En este orden de ideas, el Reglamento Marco de Comercialización de Productos de Seguros indica que las aseguradoras mantienen la responsabilidad directa por todos los actos de comercialización de seguros que se realicen en su representación. En ese sentido, las aseguradoras que acuerdan con una entidad bancaria el uso de sus vías de atención al público para la comercialización de sus productos, asumen responsabilidad sobre la misma, así como sobre los defectos que podrían suscitarse en ella.

Ver: Resolución N.º 3011-2017/SPC-INDECOPI

Cabe precisar que, si bien los seguros pueden ser comercializados a través de las entidades financieras, estas no están facultadas a determinar la procedencia o no de una solicitud de cobertura, sino que solo pueden gestionar, tramitar o direccionar dicha solicitud en espera de que la compañía aseguradora se pronuncie al respecto. En ese sentido, una entidad financiera no puede denegar la cobertura de un siniestro, ya que ello es una atribución de la compañía aseguradora, siendo la entidad financiera responsable, en todo caso, por no haber gestionado la solicitud de un asegurado.

Ver: Resolución N.º 3472-2014/SPC-INDECOPI

8. Obligaciones de los corredores de seguros

El artículo 337 de la Ley N.º 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros señala que "los corredores de seguro son las personas naturales o jurídicas que, a solicitud del tomador, pueden intermediar en la celebración de los contratos de seguros y asesorar a los asegurados o contratantes del seguro en materia de su competencia".

Las obligaciones del corredor de seguros frente a sus asegurados o potenciales asegurados implican —además de la intermediación en la contratación del seguro y la asistencia en caso de siniestro, gestionando el reclamo correspondiente ante la empresa de seguros y el respectivo seguimiento de la solicitud de cobertura— brindar información al asegurado o contratante del seguro, en forma detallada y exacta, sobre las cláusulas del contrato, especialmente respecto a las coberturas, exclusiones, deducibles, plazos y, en general, toda aquella información necesaria para ilustrar mejor su decisión.



Del mismo modo, el artículo 24 de la Resolución SBS N.º 1797-2016, Reglamento del Registro del Sistema de Seguros, establece que el corredor de seguros realiza una actividad de intermediación y asesoría en la contratación de coberturas de seguro en el mercado nacional, con independencia de las empresas de seguros, disminuyendo, con su participación, las diferencias provenientes de la asimetría de información existente entre los contratantes o potenciales contratantes y asegurados, y las empresas de seguros, lo cual mejora las condiciones de transparencia en la contratación de seguros.

Ver: Resolución N.º 0627-2018/SPC-INDECOPI

9. SOAT

9.1 Accidente de tránsito

La Sala ha establecido que, a fin de evaluar las coberturas derivadas del SOAT, es necesario remitirse a la definición de **accidente de tránsito** establecida por ley (la cual puede diferir de la definición esbozada en la doctrina policial, por ejemplo).

Ver: Resolución N.º 3517-2018/SPC-INDECOPI

9.2 Naturaleza del SOAT - CAT

El Reglamento del SOAT no condiciona la cobertura de sus indemnizaciones a que el vehículo asegurado sea el causante del accidente de tránsito, basta que participe en el mismo, independientemente de que dicho vehículo se encuentre en marcha o en reposo.

Es importante señalar que el no condicionamiento de la cobertura del SOAT a que el vehículo asegurado sea el causante del accidente de tránsito, se ajusta a la naturaleza y finalidad de dicho seguro obligatorio, destinado a otorgar una indemnización inmediata a las víctimas de accidentes de tránsito. En efecto, no se trata de la responsabilidad civil derivada del accidente de tránsito, en cuyo caso sí sería determinante individualizar al causante del mismo.

Ver: Resolución N.º 1654-2010/SC2-INDECOPI

Considerando la naturaleza y finalidad antes indicada, la Sala ha determinado que no es posible otorgar dos veces una indemnización por muerte en el marco de un Seguro Obligatorio contra Accidentes de Tránsito. En este tipo de seguros, el interés asegurado será cubierto en su totalidad en la oportunidad en que se entregue el pago correspondiente a la indemnización por muerte al beneficiario. Este monto es fijado legalmente, a diferencia de los supuestos en los que existe una contratación múltiple de seguros de vida con empresas diferenciadas, que aseguren a una persona determinada y que pueden brindar todas las coberturas ante la configuración del siniestro.

Ver: Resolución N.º 1253-2017/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 3186-2018/SPC-INDECOPI

9.3 Cómputo del plazo para presentar la solicitud

En aquellos casos en que se verifique que el interesado no pudo conocer las consecuencias de un accidente de tránsito dentro de los dos (2) años siguientes a su ocurrencia, el plazo para solicitar los beneficios del SOAT o CAT debe computarse a partir del momento en que pudo conocerse el daño que facultaba a exigir las referidas coberturas.

Ver: Resolución N.º 1022-2016/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 0481-2019/SPC-INDECOPI

9.4 Nacimiento del derecho a exigir el cobro del SOAT

La obligación de una compañía aseguradora de pagar la cobertura por SOAT y el correspondiente derecho de una persona a exigir el cumplimiento de dicha obligación, nacen en el momento en el que se cumplen dos (2) condiciones: i) que se produzca una de las consecuencias previstas en el artículo 29 del Reglamento del SOAT; y ii) que la víctima o su beneficiario solicite que se haga efectiva la referida cobertura, presentando para ello la documentación señalada por el citado Reglamento.

Antes de que se cumplan estos dos presupuestos, los beneficiarios del SOAT solo poseen un derecho expectatio a solicitar la cobertura del SOAT, el cual nunca dará lugar a un derecho efectivo a exigir el pago de la indemnización respectiva, si no se cumple con la carga de presentar la solicitud debidamente documentada. Esta distinción es fundamental a efectos del concurso de beneficiarios.

Ver: Resolución N.º 2586-2015/SPC-INDECOPI

9.5 Pago y cálculo de la indemnización

En virtud del principio de buena fe recogido por el Código de Protección y Defensa del Consumidor, el valor de la UIT que se debe tomar en cuenta para el cálculo de la respectiva indemnización debe ser el que se encuentre vigente al momento de producirse una de las consecuencias previstas en el artículo 29 del Reglamento del SOAT: muerte, invalidez permanente, incapacidad temporal y/o gastos de sepelio.

Ver: Resolución N.º 2982-2015/SPC-INDECOPI

De otro lado, el plazo de diez (10) días para otorgar las indemnizaciones que prevé el SOAT o CAT debe entenderse en días calendario, conforme con el artículo 183 del Código Civil concordado con los reglamentos del SOAT o CAT, que no señalan que el referido plazo deba ser contabilizado en días hábiles.

Ver: Resolución N.º 1373-2017/SPC-INDECOPI

9.6 Beneficiarios y requisitos de la indemnización por muerte

De acuerdo con lo establecido por el artículo 34 del Reglamento del SOAT, los beneficiarios de la indemnización por muerte derivada del SOAT-CAT son, en orden de precedencia, el cónyuge o



conviviente sobreviviente, los hijos menores de edad y demás familiares establecidos en la norma antes citada, como personas naturales individualmente consideradas, distintas a la sucesión intestada del fallecido por el accidente de tránsito, la cual constituye un patrimonio autónomo en los términos del artículo 65 del Código Procesal Civil.

Cabe resaltar que el citado artículo, en armonía con el carácter inmediato de la indemnización derivada del SOAT-CAT, no condiciona su pago, en los casos de muerte, a que se determine la sucesión intestada y sea esta la que reclame el beneficio respectivo. Por el contrario, basta que se presenten los familiares del fallecido, como personas naturales individualmente consideradas, respetando el orden de precedencia establecido por la norma antes referida.

Ver: Resolución N.º 0829-2010/SC2-INDECOPI
Resolución N.º 0114-2015/SC2-INDECOPI
Resolución N.º 1501-2018/SC2-INDECOPI

Cabe precisar que, respecto de la solicitud de indemnización por muerte, no es razonable exigir la presentación del certificado de defunción (requisito previsto por el Reglamento del SOAT) cuando se encuentre en trámite la declaración de muerte presunta de la víctima del siniestro.

Ver: Resolución N.º 1910-2017/SPC-INDECOPI

9.7 Orden de prelación para el pago de la indemnización

El artículo 34 del Reglamento del SOAT, en concordancia con el carácter inmediato de la indemnización derivada del seguro obligatorio, no condiciona su pago, en los casos de muerte, a que se presenten medios probatorios que acrediten a ciencia cierta la prioridad en el orden de precedencia legalmente establecido, sino que bastará una declaración jurada con firma legalizada ante notario público para acreditar su prioridad.

De este modo, en caso de que el solicitante presente una declaración jurada conforme con el referido artículo y cumpla con los demás requisitos legales, las compañías aseguradoras no podrán exigirle mayores medios probatorios para garantizar que es el beneficiario con mayor derecho. Tan es así que la citada disposición las libera de responsabilidad en caso de que se presente posteriormente un familiar que alegue tener mayor derecho, ello sin perjuicio de la responsabilidad civil y penal que pudiera tener el familiar que indebidamente solicitó la indemnización por muerte sin respetar la prelación legal.

Ver: Resolución N.º 2792-2014/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 0660-2017/SPC-INDECOPI

Si dos o más personas se encuentran en la misma condición de beneficiarios, con el mismo derecho a la cobertura del SOAT (por ejemplo, los dos padres de la víctima del accidente), el mecanismo legal para que una de ellas pueda hacer el cobro del íntegro de la indemnización es que, adicionalmente a la declaración jurada sobre la inexistencia de personas con mejor derecho, debe declarar que cuenta con la autorización para efectuar el cobro total de la cobertura, de acuerdo con el artículo 34 del Reglamento del SOAT.



De este modo, en apelación, la Sala declaró infundada la denuncia presentada por una persona que alegaba que la aseguradora solo le había reconocido el pago del 50 % de la indemnización respectiva, al haberse constatado que la declaración jurada que presentó la denunciante se limitó a dejar constancia de que no existían otros beneficiarios con mayor derecho, mas no la autorización para el cobro del íntegro de la cobertura por muerte que correspondía a los padres, por lo que la negativa de cobertura del íntegro de la indemnización era justificada.

Ver: Resolución N.º 2981-2015/SPC-INDECOPI

9.8 Observaciones a la solicitud de invalidez o incapacidad y prueba de dicha condición

Cuando el beneficiario del SOAT-CAT alega una invalidez o incapacidad para acceder a la indemnización respectiva, pueden surgir discrepancias en torno a la confiabilidad de los documentos que aquel presenta para acreditar dicha condición. La aseguradora puede cuestionar que el solicitante de la indemnización se encuentre efectivamente en una situación de invalidez o incapacidad.

El artículo 31 del Reglamento del SOAT establece un procedimiento específico en caso de discrepancia sobre la condición de invalidez o incapacidad del beneficiario del SOAT, el cual consiste en acudir ante el Instituto Nacional de Rehabilitación (INR), como primera instancia, en el plazo improrrogable de diez (10) días de conocido el dictamen del médico tratante. Y luego precisa que, en caso de que los **beneficios** no hayan sido **disputados**, la aseguradora está obligada a pagarlos.

Por lo tanto, constituye una garantía legal ofrecida por las entidades aseguradoras a los beneficiarios del SOAT o CAT, en caso de discrepar con el diagnóstico del médico tratante de estos, que certifique su condición y grado de incapacidad o invalidez, seguir el referido procedimiento legalmente previsto dentro del plazo ya señalado; en caso de no hacerlo, se deberá cumplir con pagar la indemnización respectiva.

Una actuación contraria por parte de las entidades aseguradoras, negando la indemnización sobre la base de cuestionamientos al diagnóstico ofrecido por el beneficiario del SOAT o CAT, cuando ya transcurrió el plazo legal para que aquella realice la debida impugnación en la vía legal respectiva, sin que lo haya hecho (y cuando ya han transcurrido más de diez (10) días desde que se presentó la documentación correspondiente), configura un servicio no idóneo, conforme con lo expuesto y, por ende, constituye una infracción a las normas de protección al consumidor.

Ver: Resolución N.º 0937-2014/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 0128-2019/SPC-INDECOPI

En este orden de ideas, el Reglamento del SOAT no establece que se requiera un certificado en donde expresamente se mencione la incapacidad temporal del paciente, debiendo entenderse que el requisito es más bien un documento expedido por el médico tratante que acredite tal condición. En caso de duda por parte de la aseguradora o Afocat, esta puede cuestionar el mismo, conforme con el procedimiento ante el INR anteriormente expuesto. Lo anterior se condice con

una interpretación *in dubio pro consumidor*, conforme con el numeral 2 del artículo V del Título Preliminar del Código.

Ver: Resolución N.º 0779-2010/SC2-INDECOPI
Resolución N.º 3888-2015/SPC-INDECOPI

9.9 Requisitos para el otorgamiento de los beneficios del SOAT

Para la cobertura de los beneficios correspondientes al SOAT o CAT es necesaria la presentación de cierta documentación, a fin de que la compañía aseguradora o asociación haga efectivo el pago de la cobertura. Así, el artículo 33 del Reglamento del SOAT indica que es necesario que el solicitante presente el Formato de Registro de Accidentes de Tránsito emitido por la Policía Nacional del Perú, el cual proporciona la información necesaria sobre el accidente acaecido, las unidades y sujetos involucrados, entre otros.

Como se observa, la presentación del formato mencionado responde a una necesidad de tener certeza respecto de la ocurrencia del accidente de tránsito, y no a alguna particularidad que pudiera tener dicho documento, por lo que también puede acreditarse que el accidente ha ocurrido, presentando la copia certificada de la denuncia policial, en la cual se consigna la misma información que contiene el formato.

Ver: Resolución N.º 3174-2016/SPC-INDECOPI

9.10 Responsabilidad de la aseguradora en caso de choque de dos vehículos y solo uno tiene SOAT

En virtud de lo dispuesto en el artículo 17 del Reglamento del SOAT, así como de una interpretación finalista y sistémica de las demás disposiciones de dicha norma, la empresa aseguradora de un vehículo automotor que interviene en un accidente de tránsito, tiene la obligación de cubrir las lesiones sufridas por los ocupantes de su vehículo, así como las que correspondan a los ocupantes del otro vehículo que no cuenta con SOAT.

La Sala ha interpretado que del artículo 17 del citado Reglamento se desprende una obligación a cargo de la aseguradora de otorgar cobertura inmediata a las víctimas ocupantes del vehículo que no cuenta con SOAT, teniendo dicha aseguradora el derecho de repetición contra el propietario, conductor y prestador del servicio de transporte, quienes son considerados de manera expresa como responsables civiles solidarios.

Ver: Resolución N.º 3654-2012/SPC-INDECOPI

Cuando un vehículo que tiene SOAT colisiona con otro que no lo tiene, la compañía de seguros del primero no está obligada a cubrir al chofer del segundo, debido a que este último actuó negligentemente al no contratar el SOAT respectivo. De acuerdo con ello, se precisa que la compañía de seguros solo está obligada a cubrir a los ocupantes y a los peatones.

Ver: Resolución N.º 4288-2016/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 3443-2018/SPC-INDECOPI

9.11 Irregularidades en la emisión del CAT e incumplimiento de obligaciones de los titulares

Conforme con las normas vigentes, en ningún caso será oponible a las víctimas y/o beneficiarios del CAT las excepciones derivadas de los vicios o defectos de su emisión, ni del incumplimiento de las obligaciones propias del miembro titular del CAT.

Por tanto, el hecho de que en el formato del CAT no se haya consignado cierta información, no quita validez al documento. Ello en aplicación del principio **pro consumidor**, el cual establece que, en caso de duda insalvable de las normas, debe interpretarse en el sentido más favorable al consumidor.

Ver: Resolución N.º 2036-2013/SPC-INDECOPI

Del mismo modo, el hecho de que el vehículo asegurado haya circulado en un ámbito fuera de los límites territoriales concedidos por la autoridad competente, constituye una circunstancia exclusivamente imputable al tomador del seguro. En tal sentido, al haberse producido un siniestro en una región distinta a la del funcionamiento de la Afocat por un hecho atribuible al tomador del seguro, no puede ser opuesto a las víctimas o beneficiarios, a efectos de denegar la cobertura correspondiente.

Ver: Resolución N.º 2271-2013/SPC-INDECOPI

9.12 Caducidad del CAT

De conformidad con el Reglamento de Afocat, los certificados de accidentes de tránsito (CAT) caducan cuando se transfiere el vehículo a una persona que no es miembro de la asociación. Si bien el artículo 36 del Reglamento de Afocat señala que en ningún caso serán oponibles a las víctimas y/o beneficiarios del CAT las excepciones derivadas del incumplimiento de las obligaciones propias del titular del CAT, y reconoce el derecho de repetición que tienen las Afocat contra los titulares del CAT cuando estos observen ciertas conductas, como la contravención a disposiciones legales vigentes, lo cierto es que el razonamiento antes expuesto parte de la premisa de un CAT vigente, siendo que dicha situación no se presenta cuando se vende el vehículo a una persona que no es miembro de la Afocat. Por tanto, al presentarse un accidente de tránsito cuando el CAT no se encuentra vigente, la Afocat no se encuentra obligada a pagar las indemnizaciones solicitadas.

Ver: Resolución N.º 2984-2014/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 1222-2018/SPC-INDECOPI

9.13 Aseguradoras que celebran acuerdos para pagar montos menores a las coberturas que otorga el SOAT

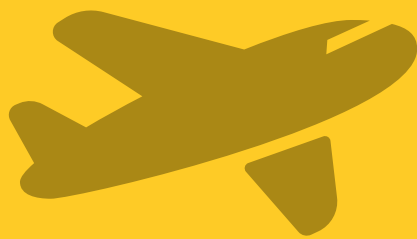
En caso de que una aseguradora acuerde con el asegurado o beneficiario otorgar un monto de indemnización menor al previsto por el Reglamento del SOAT, dicho pacto no podrá ser opuesto



por el proveedor para acreditar el cumplimiento de su obligación. La Sala ha considerado que un acuerdo en tales condiciones no tiene por finalidad facilitar el establecimiento de relaciones jurídicas en las que se garantice a las víctimas los derechos reconocidos por las normas del SOAT, sino incorporar modalidades sustitutorias en cuanto al importe de la indemnización. Por ello, los acuerdos alcanzados se transforman en un mecanismo que distorsiona la protección dispensada por las normas del SOAT a los derechos a la vida y la integridad física en vía de indemnización.

Ver: Resolución N.º 0282-2013/SPC-INDECOPI





VI. TRANSPORTES

Transporte aéreo

1. Principios de verdad material y presunción de licitud en procedimientos de oficio sobre cancelación y retraso de vuelos

Si bien de acuerdo con los principios de impulso de oficio y verdad material, la autoridad puede disponer la actuación de todos los medios probatorios necesarios para acreditar los hechos invocados o que fueren conducentes a su pronunciamiento, ello en ningún modo quiere decir que la autoridad administrativa se coloca en la posición del proveedor y sustituye su carga probatoria, en tanto subsiste la carga del administrado de demostrar que no es responsable del hecho que se le imputa, y siendo también el que se encuentra en mejor posición de acreditar ello.

Así, una aerolínea se encuentra en mejor posición de demostrar su falta de responsabilidad, pudiendo presentar, entre otros, diversos documentos que desarrollan las Regulaciones Aeronáuticas del Perú (RAP). Por ejemplo, pueden presentar i) el Informe Técnico de Vuelo (ITV) o bitácora donde se reporten las fallas detectadas a la DGAC; ii) el Programa de Mantenimiento; y iii) el programa de análisis y vigilancia continua de la ejecución y la eficacia del programa de mantenimiento, entre otros.

Ver: Resolución N.º 2426-2017/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 0127-2019/SPC-INDECOPI

2. Sobreventa de pasajes (*overbooking*)

El régimen de *overbooking* es aquel por el cual, la aerolínea aleatoriamente destina las reservas confirmadas de sus pasajeros a otras personas, es decir, la aerolínea lleva a cabo una venta de pasajes en un número superior a la capacidad de la aeronave, trasladando así a los pasajeros, el riesgo de que un vuelo no sea completado.

Al margen de que las normas sectoriales nacionales o supranacionales no contemplen una prohibición de la práctica del *overbooking*, la Sala ha señalado que ello no puede ser obstáculo para que en caso de que se haya afectado a un consumidor, la autoridad de consumo pueda conocer y, de ser el caso, sancionar a la aerolínea, si afecta los derechos del consumidor.

En efecto, más allá de las políticas de venta o de reserva de pasajes de Lan (ejercicio de la práctica del *overbooking*), las infracciones se configuran en función de la afectación de tales conductas sobre los derechos de los consumidores, tal como sería una denegatoria injustificada de *check-in* o de embarque al vuelo, situaciones que podrán ser objeto de tutela por la autoridad de consumo.

Ver: Resolución N.º 3869-2014/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 4461-2016/SPC-INDECOPI

3. *Duty* cumplido

El cumplimiento de obligaciones sectoriales como, por ejemplo, el relevo de la tripulación por *duty* cumplido (jornada de vuelo cumplida) se efectuará independientemente de la obligación de

las aerolíneas de respetar los horarios de vuelo ofrecidos a los usuarios del servicio. La aerolínea deberá adoptar las medidas necesarias para que, frente a un **duty** cumplido, los consumidores no resulten afectados.

Ver: Resolución N.º 3657-2014/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 1742-2016/SPC-INDECOPI

4. Responsabilidad derivada de hechos de dependientes

La obligación asumida por las aerolíneas de trasladar a los pasajeros a sus destinos, califica como una obligación de resultado, por lo que su incumplimiento genera una responsabilidad objetiva de la cual el proveedor solo podrá liberarse si acredita un supuesto de causa no imputable, tal como caso fortuito, fuerza mayor o hecho determinante de tercero. Así, el punto de partida para demostrar la existencia de una causa que exima de responsabilidad a un proveedor es la probanza de un evento determinado que tiene una característica de exterioridad respecto a él.

En ese sentido, la Sala consideró que un proveedor no podía alegar como eximente de responsabilidad, que fueron sus dependientes los que causaron las cancelaciones y/o retrasos de los vuelos investigados, ya que esta responde por los hechos doloso o culposos de los terceros de los cuales se vale; en este caso, sus técnicos de mantenimiento. Asimismo, señaló que las acciones realizadas por dicho personal constituían eventos de naturaleza puramente interna, por lo que no cabía que la denunciada alegue esta circunstancia como un evento extraordinario, imprevisible e irresistible para ella, ni mucho menos un hecho realizado por un tercero.

Ver: Resolución N.º 1920-2015/SPC-INDECOPI

5. Fractura del nexo causal

En relación con lo establecido en los artículos 3 y 19 de la Decisión N.º 619 de la Comunidad Andina de Naciones, no se desconoce que, al momento de desarrollar la actividad aeronáutica, se pueden presentar hechos imprevisibles que pueden motivar la ejecución diferida del servicio o la falta de ejecución del mismo; por el contrario, al acreditarse supuestos en los que la causa de la demora, reprogramación y/o cancelación del vuelo se deba a un evento extraño a la esfera de control del obligado, se deberá exonerar de responsabilidad administrativa al operador del servicio de transporte aéreo.

Ver: Resolución N.º 0264-2019/SPC-INDECOPI

6. Cumplimiento de itinerarios y la seguridad en la prestación del servicio de transporte

Los incumplimientos de los itinerarios de vuelo establecidos por las aerolíneas, en la medida en que no satisfacen las expectativas generadas en los consumidores, configuran un servicio falto de idoneidad que debe ser sancionado. Ello no implica que se ignore la seguridad en la prestación del servicio de transporte; por el contrario, se busca que las aerolíneas se organicen, a fin de brindar un

servicio que, además de seguro, se efectúe cumpliendo con el itinerario al que ellas mismas se han comprometido, con el objetivo de no defraudar las expectativas de los consumidores.

Ver: Resolución N.º 1127-2019/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 1085-2019/SPC-INDECOPI

7. Modificación del itinerario

A diferencia de la anterior, la cláusula establecida en los contratos de transporte aéreo que exonera de responsabilidad a las aerolíneas por el cambio en el itinerario de vuelo, sí constituye una cláusula abusiva o vejatoria. Ello debido a que las aerolíneas no pueden limitar su responsabilidad de manera **ex ante** a la prestación del servicio, pretendiendo indebidamente evadir las condiciones regulares en las que se presume debería brindar sus servicios.

Ver: Resolución N.º 1820-2009/SC2-INDECOPI
Resolución N.º 0001-2010/SC2-INDECOPI

8. Pasajero insubordinado

Si bien las normas sectoriales de aeronáutica civil señalan y destacan que el capitán de la aeronave tiene la potestad para calificar a un usuario como pasajero insubordinado o perturbador, la aerolínea se encuentra obligada a probar que el consumidor efectivamente incurrió en una conducta inadecuada. La sola declaración del capitán de la aeronave no es suficiente para acreditar la conducta atribuida.

Ver: Resolución N.º 1890-2014/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 0091-2018/SPC-INDECOPI

9. Documentación exigida para el abordaje de pasajeros

9.1. En caso de personas mayores de edad

Anteriormente, el documento nacional de identidad vigente era el único documento válido para la identificación de las personas en transporte aéreo (en caso de nacionales). Posteriormente, por Oficio N.º 17-2011-MTC/12.04 del 21 de octubre de 2011, la DGAC dispuso que los pasajeros pueden identificarse con otros documentos distintos del DNI, tales como pasaporte, carné de extranjería, licencia de conducir, entre otros.

Ver: Resolución N.º 2502-2013/SC2-INDECOPI

9.2. En caso de menores de edad

En el marco del derecho a la identidad del niño, establecido en normas de rango constitucional y legal, es importante señalar que si bien el DNI constituye la cédula de identidad personal por excelencia, no es menos cierto que en el caso de los menores de edad —debido al carácter opcional del uso del DNI— es posible utilizar otros medios de carácter oficial que puedan suplir

al documento tradicional de identidad y que, de igual modo, pueda cumplir con la finalidad de identificar al menor de edad. En este contexto, la partida de nacimiento constituye un documento de carácter oficial que acredita la inscripción del nuevo ciudadano en el Registro Civil de la Reniec.

Ver: Resolución N.º 726-2012/SC2-INDECOPI

Es importante precisar que, de acuerdo con la Decisión Andina N.º 503, cada país miembro de la CAN tiene la potestad de definir cuáles son los documentos válidos y vigentes con los que se podía identificar a sus nacionales y/o particulares cuando ingresen a otro país andino, siendo que a este último (como país receptor) solo le quedaba observar, respetar y dar por válidos tales documentos de identificación (designados por el país emisor) para identificar a dichas personas dentro de su territorio.

Ver: Resolución N.º 4437-2015/SPC-INDECOPI

10. Responsabilidad de las aerolíneas en caso de transporte sucesivo

El servicio de transporte aéreo sucesivo contiene las siguientes características: i) es realizado por distintos transportadores aéreos en forma continua; ii) tienen como objeto cubrir determinado itinerario de viaje; y iii) son efectuados como una sola operación.

En el caso de denuncias por pérdida de equipaje o demora en su entrega, donde difícilmente logra identificarse en qué tramo del transporte sucesivo ocurrió el defecto, la responsable por los defectos que puedan presentarse será la aerolínea emisora del boleto aéreo, por lo que únicamente se exonerará de dicha responsabilidad, si acredita que una de las operadoras de las que se valió fue la que vulneró el deber de custodia del equipaje.

En efecto, en el supuesto de que pueda identificarse plenamente qué operador ocasionó el defecto en el servicio de transporte aéreo, si bien puede existir un emisor del boleto que pone a disposición de los consumidores el servicio de transporte aéreo sucesivo, al poder reconocerse que los inconvenientes en la prestación del servicio se generaron durante el tramo operado por una determinada aerolínea, esta será la responsable. Precisamente, siguiendo el razonamiento antes expuesto, en un caso de transporte sucesivo y en el que existía un emisor del boleto aéreo, la Sala sancionó a la aerolínea que causó el inconveniente en el servicio.

Ver: Resolución N.º 2968-2014/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 1679-2017/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 2238-2019/SPC-INDECOPI

11. Cumplimiento de la garantía legal contenida en las normas sectoriales

La Ley N.º 27261, Ley de Aeronáutica Civil del Perú, y la Decisión N.º 619 de la Comunidad Andina establecen medidas que el operador aéreo se encuentra obligado a adoptar ante una eventual cancelación de vuelo, en el mismo momento de ocurrido tal hecho, con la finalidad de mitigar las consecuencias inmediatas que se pudieran producir. Así, el pasajero tiene derecho al reembolso

inmediato del íntegro del precio del pasaje o a efectuar el viaje en el vuelo siguiente con el mismo o por cuenta de otro transportador. La referida normativa también indica que el pasajero tendrá derecho al pago de los gastos ordinarios por concepto de alojamiento, alimentación, comunicaciones y desplazamientos que sean necesarios.

Estas obligaciones han sido establecidas por el legislador, con la finalidad de aminorar los efectos y consecuencias generadas por el incumplimiento contractual del proveedor y, de este modo, no generar un mayor daño en el consumidor. Sin embargo, la imposición de dichas obligaciones posteriores no enerva la responsabilidad inicial del proveedor de transportar al consumidor, de conformidad con lo ofrecido y acordado, debido a que el incumplimiento de dicha obligación inicial por responsabilidad del proveedor acredita objetivamente la falta de idoneidad en el servicio.

11.1. Circunstancia atenuante

De otro lado, la Sala ha indicado que, si bien las soluciones brindadas a los pasajeros afectados constituyen el cumplimiento de una garantía legal, dichas medidas pueden calificarse como una circunstancia atenuante, dado que pueden subsumirse en uno de los supuestos establecidos en el Código: "cuando el proveedor acredite haber concluido con la conducta ilegal tan pronto tuvo conocimiento de la misma y haber iniciado las acciones necesarias para remediar los efectos adversos de la misma".

Ver: Resolución N.º 2224-2014/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 1367-2017/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 1649-2019/SPC-INDECOPI

12. Medidas correctivas

12.1. Si el consumidor pierde el vuelo de interconexión u otros servicios contratados

La finalidad de la medida correctiva es revertir los efectos que la conducta infractora pudo haber ocasionado, para lo cual se deberá evaluar los supuestos efectos o daños causados al denunciante y su relación causal con el hecho infractor.

Existen casos en los que ante una cancelación o retraso en el vuelo contratado con la aerolínea denunciada, se tiene que adquirir otro boleto aéreo hacia el lugar de destino, pues el primer vuelo únicamente era de interconexión.

Teniendo en cuenta que dentro de los efectos generados por la conducta infractora se encuentran aquellas consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por dicha infracción administrativa, las cuales serán objeto de compensación, con la finalidad de colocar al consumidor en una situación igual a la que se encontraría si no se hubiera producido tal defecto,



corresponde dictar como medida correctiva el reembolso de los gastos efectuados por el consumidor para llegar a su ciudad de destino.

Ver: Resolución N.º 2523-2011/SC2-INDECOPI

Por ejemplo, en un caso donde producto de la demora en la salida del vuelo contratado, los consumidores perdieron el servicio de tren con destino a Nápoles, se confirmó la medida correctiva referida al reembolso de los costos incurridos, al contratar una movilidad particular que los transportara hacia dicha ciudad.

Ver: Resolución N.º 1604-2018/SPC-INDECOPI

12.2. Pérdida de equipaje

Cuando se produce la pérdida o extravío del equipaje de un pasajero, la medida correctiva idónea para revertir los efectos de la conducta infractora consiste en ordenar a la empresa de transportes la devolución del valor del contenido del equipaje. El cálculo de este valor no presenta mayores inconvenientes cuando los objetos transportados en el equipaje perdido o extraviado fueron declarados previamente por el consumidor.

No obstante, existen casos en los que no se han declarado los bienes que se encuentran en el equipaje extraviado; de ser así, se recurrirá a los mecanismos establecidos en las normas sectoriales para calcular el monto que deberá devolver la aerolínea. Así, el artículo 270 del Reglamento de la Ley de Aeronáutica Civil del Perú establece que el proveedor debe abonar una suma equivalente a 17 Derechos Especiales de Giro (DEG) por kilo de peso registrado en el caso de vuelos nacionales; en el caso de vuelos internacionales, el Convenio de Montreal establece que se podrá otorgar hasta 1000 DEG.

Ver: Resolución N.º 606-2011/SC2-INDECOPI
Resolución N.º 2400-2018/SPC-INDECOPI

13. Responsabilidad de las agencias de viajes en la venta de pasajes aéreos e intermediación de paquetes turísticos

Las agencias de viajes mayoristas tienen como función elaborar paquetes turísticos y comercializarlos a las agencias de viajes minoristas, puesto que no pueden comercializarlos directamente con los consumidores. Por ende, su función consiste en armar paquetes y programas turísticos, los cuales serán comercializados a los consumidores mediante la participación directa de las agencias de viajes minoristas.

Por otro lado, las agencias de viajes minoristas tienen —entre otras— la labor de expender a los consumidores los paquetes turísticos que adquieren de las agencias de viaje mayorista, entablando con aquellos relaciones de consumo que deben enmarcarse dentro de los cánones impuestos por la normativa de protección a los consumidores.

En buena cuenta, las agencias minoristas cumplen una función genérica de intermediación entre los otros operadores (aerolíneas, agencias de viajes mayoristas, hospedajes, etc.) y los consumidores, pues son las que finalmente, respecto de los paquetes turísticos, entablan un contacto directo, realizando la oferta que puede generar la voluntad de contratar en los consumidores y, por ende, la expectativa de que las condiciones pactadas o aceptadas sean cumplidas de acuerdo con la normativa que sustenta la protección de los consumidores, dentro de la cual se encuentra aquella que establece el deber de brindar toda la información relevante sobre las restricciones y el uso de los servicios adquiridos.

Resulta claro, entonces, que al ser la agencia de viajes minorista la encargada de comercializar con los consumidores los paquetes turísticos —de forma directa—, asume obligaciones de información y gestión en todas las etapas de la relación de consumo (antes, durante y después de contratado el servicio).

Según a lo expuesto, la Sala consideró que correspondía a la agencia de viajes minorista brindar a los consumidores la información concerniente a las características elementales relacionadas con el paquete turístico contratado, incluido el tipo de documentación necesaria para poder viajar y circular por los destinos ofrecidos, como la visa.

Ver: Resolución N.º 1742-2013/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 0110-2015/SPC-INDECOPI

Transporte terrestre

1. Derecho de endoso o postergación

Constituye infracción del artículo 66.7 del Código, establecer una cláusula que limite el derecho de los consumidores de postergar su viaje a una sola ocasión.

Ver: Resolución N.º 0835-2016/SPC-INDECOPI

Del artículo 66.7 del Código se desprende que, si un consumidor ha postergado su pasaje para utilizarlo en una fecha posterior, el proveedor puede cobrarle la diferencia entre el precio del nuevo boleto y el anterior.

Ver: Resolución N.º 0835-2016/SPC-INDECOPI

Las empresas de transportes no están obligadas a aceptar postergaciones realizadas por debajo del plazo legal de 24 horas; en consecuencia, si en ejercicio de su autonomía contractual permiten dicha posibilidad, resulta legítimo que cobren una comisión por tal concepto.

Ver: Resolución N.º 3839-2014/SPC-INDECOPI

2. Medidas de seguridad

Indecopi no es competente para pronunciarse en un ámbito preventivo, sobre el incumplimiento de la condición de acceso y permanencia referida a la implementación de medidas de seguridad,

para verificar que los pasajeros no porten consigo armas de fuego, material punzocortante o explosivos en el servicio de transporte terrestre nacional de personas.

Al respecto, la Ley N.º 29380, Ley de Creación de la Sutran —norma que entró en vigencia con anterioridad al Código—, asignó competencia a Sutran para sancionar el incumplimiento de las condiciones de acceso y permanencia para la prestación, en el ámbito nacional, del servicio de transporte terrestre regular de personas. Mientras que, para la prestación en el ámbito regional de servicios de transporte terrestre regular de personas, la Ley N.º 27181, Ley General de Transporte y Tránsito Terrestre, asignó competencia en materia de transporte y tránsito terrestre a los Gobiernos Regionales.

Sin perjuicio de lo desarrollado, la Sala reconoció la competencia del Indecopi para conocer aquellos casos en los cuales se verifiquen lesiones efectivas a los derechos de los consumidores, como consecuencia de la inobservancia de las normas sectoriales, pues, en estos casos, lo que el Indecopi sancionaría no sería, en estricto, la inobservancia de dichas disposiciones, sino el resultado lesivo producido en los consumidores por tal incumplimiento, siendo aquella normatividad solo un parámetro a tener en cuenta para verificar la responsabilidad del proveedor por no brindar un servicio idóneo.

Ver: Resolución N.º 0285-2018/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 2647-2018/SPC-INDECOPI

3. Pérdida de encomienda. Nivel de diligencia del proveedor

Cuando un consumidor contrata un servicio de transporte de encomiendas, tiene la expectativa de que dichos bienes serán trasladados conforme con lo pactado, asumiendo que el transportista adoptará las precauciones necesarias para que tales objetos se entreguen al destinatario establecido, sin que sean sustraídos o sufran daños.

De este modo, la Sala resaltó que era esperable que el proveedor verifique la identidad de las personas que acuden a recoger los bienes transportados. Así, la empresa de transportes puede cotejar los datos consignados en el cargo de entrega con aquellos contenidos en el documento de identidad respectivo, constatando los datos más relevantes (tales como el nombre o número de documento de identidad); siendo que, en el caso de la firma, puede verificar a simple vista su similitud con la plasmada en el DNI. Al respecto, se debe precisar que tal evaluación no requiere de la intervención o el conocimiento de un perito, pues basta que el proveedor realice la contrastación entre el documento de identidad presentado y los datos consignados en las constancias de entrega de encomienda.

En un caso relacionado con la revisión de la hoja del cuaderno de cargos, la Sala advirtió que la firma que consignó en ella la persona que recogió la encomienda no coincidía con la firma apreciada en el DNI del denunciante (quien era el destinatario de la encomienda), al punto de que eran totalmente disímiles entre sí a primera vista. Sobre esta base, se concluyó que la empresa de transportes no

identificó correctamente a la persona que recogió la encomienda y, por tanto, entregó los objetos dados en encomienda a un tercero que no era el destinatario.

Ver: Resolución N.º 1381-2014/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 0278-2018/SPC-INDECOPI

3.1. Medida correctiva

En un caso en el cual se produjo la pérdida de una encomienda, se verificó que de manera previa al envío, la consumidora había adquirido una serie de bienes que, en conjunto, formaban un equipo topográfico y que en el comprobante de pago la denunciante declaró que estaba trasladando el mencionado equipo. Sobre la base de estos elementos, se ordenó la devolución de su valor.

Ver: Resolución N.º 0918-2013/SPC-INDECOPI

Asimismo, en otro caso donde se determinó la responsabilidad de una empresa de transporte terrestre por la falta de entrega de una encomienda a su destinatario, se ordenó la devolución del íntegro del monto pagado para la adquisición de las dieciséis (16) cajas que contenían motopartes, repuestos y accesorios originales para motocicletas de la marca Honda, ascendente a la suma de \$ 6193.93, conforme con las facturas y guías de remisión, las cuales habían sido debidamente validadas por el proveedor al momento de la contratación del servicio de transporte de carga, y sin que hayan sido discutidas en el trámite del procedimiento.

Ver: Resolución N.º 1978-2019/SPC-INDECOPI

4. Cobro de pasaje universitario

Respecto de los procedimientos iniciados de oficio por la autoridad administrativa respecto al cobro de pasaje universitario, la Sala ha sancionado a distintas empresas de transportes, luego de verificar que cobraban un monto superior a la tarifa establecida para el cobro de pasaje universitario. Ello, al reconocer la competencia del Indecopi para juzgar aquellos casos en los cuales se verifiquen lesiones efectivas a los derechos de los consumidores como consecuencia de la inobservancia de las normas sectoriales, pues, en estos casos, lo que el Indecopi sancionaría no sería, en estricto, la inobservancia de dichas disposiciones, sino el resultado lesivo producido en los consumidores por tal incumplimiento, de modo que aquella normatividad solo sería un parámetro a tener en cuenta para verificar la responsabilidad del proveedor por no brindar un servicio idóneo en los términos del Código.

Ver: Resolución N.º 3604-2018/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 3483-2018/SPC-INDECOPI

5. Información no veraz respecto al costo del pasaje universitario

En los procedimientos de oficio iniciados por la autoridad administrativa respecto de empresas investigadas que no habrían brindado información veraz respecto al costo del pasaje universitario,

la Sala ha señalado que el fundamento para avocarse al conocimiento de dichos casos se sustenta en que dicha conducta no se encontraba asignada a otro organismo sectorial.

Así, indicó que si bien la obligación por parte de las empresas de transporte de brindar toda información relevante en cuanto al servicio de transporte terrestre prestado (como las tarifas) se encontraba recogida como una condición de acceso y permanencia en la Ordenanza Municipal N.º 640-MPA, susceptible de ser sancionada por la MPA, esta situación de modo alguno desplazaba la competencia del Indecopi respecto de esta conducta, pues en el presente caso, la imputación efectuada se encontraba enfocada en determinar si la información proporcionada por la denunciada resultaba veraz, en el marco del deber de información al que todo proveedor se encuentra sujeto, a fin de garantizar que el público usuario tome una adecuada decisión de consumo, no existiendo normativa sectorial alguna que regule como infracción aquella información errónea o no veraz brindada a los consumidores.

Ver: Resolución N.º 0194-2019/SPC-INDECOPI





VII. INMUEBLES

1. Legitimidad para interponer denuncias por defectos en las áreas comunes

La Sala ha señalado que cualquiera de los propietarios de los departamentos de un edificio puede denunciar al constructor respecto de las áreas comunes, ya que cada uno es copropietario de dichas áreas, por ello, no es necesaria la participación de la Junta de Propietarios o de todos los propietarios de los departamentos para denunciar una presunta infracción.

Ver: Resolución N.º 2401-2014/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 3350-2017/SPC-INDECOPI

2. Noción de proveedor en el contrato de autoconstrucción

El contrato de autoconstrucción es una figura *sui generis* que permite a un grupo de propietarios asociarse y emprender la construcción de su proyecto inmobiliario en forma independiente. No obstante, esta modalidad de contrato ha sido empleada por ciertos proveedores como herramienta que les permitiese soslayarse de su condición de tales, adquiriendo junto al resto de propietarios una unidad inmobiliaria dentro del proyecto para luego ser elegido como el "mandatario" encargado de gestionar la construcción del mismo.

La Sala consideró que en tanto se acreditase que dicha persona participaba habitualmente del mercado bajo dicha modalidad, le correspondía asumir la responsabilidad por las demoras o desperfectos que la obra presentase.

Ver: Resolución N.º 1469-2012/SC2-INDECOPI

3. Contratos de asociación en participación

En un contrato de asociación en participación para el desarrollo de un proyecto inmobiliario, las partes se asocian para el desarrollo en conjunto del proyecto inmobiliario; sin embargo, el asociado solamente se limita a realizar aportes y participar en la obtención de utilidades, mientras que el asociante es quien se dedica a construir, promover y comercializar los inmuebles. Por ello, se excluye como proveedor al asociado en aquellos casos en donde, en la publicidad, solo aparecía el asociante como proveedor y los consumidores conocían el contenido del contrato de asociación.

Ver: Resolución N.º 0222-2014/SPC-INDECOPI

4. Responsabilidad de la entidad bancaria

Aun cuando un banco participe de la publicidad de la obra en construcción como financista del proyecto e, incluso, goce de ciertas facultades de supervisión del mismo, no puede imputársele responsabilidad por las demoras o defectos que esta tuviese, salvo que dicho banco hubiera



pactado facultades de dirección del negocio inmobiliario, como la restricción de armadas por incumplimiento de los avances u otros en similar sentido.

Ver: Resolución N.º 0375-2012/SC2-INDECOPI
Resolución N.º 0099-2017/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 0304-2019/SPC-INDECOPI

5. Reglas de prescripción por la naturaleza de los desperfectos denunciados

La Sala ha establecido ciertas reglas que, en función de la naturaleza de los desperfectos denunciados, permitirán establecer si la facultad sancionadora de la Administración habría prescrito o no.

Por ejemplo, se podría tratar de i) defectos perceptibles que podían notarse al momento mismo de la entrega; ii) defectos sobrevivientes con el primer uso; y iii) defectos debidos a una deficiente construcción o al uso de componentes y/o materiales inadecuados por parte del constructor, y que aparecen luego de un periodo de tiempo.

En cada uno de estos supuestos, el cómputo de la prescripción varía; así, si los defectos denunciados son notorios, se debe tomar como fecha de inicio del cómputo el día de la entrega de los inmuebles; si se manifiestan con el primer uso, se deberá tomar en cuenta tal oportunidad²; y si se presentan en una etapa posterior siendo atribuibles al constructor, se deberá considerar el día en que los mismos aparecieron.

Ver: Resolución N.º 2678-2018/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 1421-2017/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 2869-2018/SPC-INDECOPI

6. Negativa injustificada a devolver el monto pagado por separación

Cuando no se hubiera pactado una penalidad por resolución unilateral del contrato de compraventa u otro cargo que corriese de cuenta del consumidor, la negativa a devolver el monto pagado por concepto de separación del inmueble resulta injustificada.

Ver: Resolución N.º 0312-2019/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 0374-2019/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 0631-2018/SPC-INDECOPI

Por el contrario, cuando las partes pactaron una penalidad por resolución unilateral del contrato de compraventa u otro cargo a cuenta del consumidor, la negativa a la devolución del monto pagado por concepto de separación o primera cuota (cuota inicial) se encuentra justificada.

Ver: Resolución N.º 1088-2019/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 0070-2019/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 0647-2019/SPC-INDECOPI

² Si bien no existe forma de determinar cuándo se materializa el primer uso, tal fecha está estrechamente vinculada a la entrega del inmueble, debido a que una vez que el bien es efectivamente transferido a un consumidor, se presupone que él hace uso del mismo.

7. Información sobre cargas del inmueble

El proveedor debe brindar toda la información relevante para que el consumidor pueda tomar una adecuada decisión de consumo, como por ejemplo, si el inmueble tiene cargas o gravámenes que impiden el pleno goce de sus derechos sobre el bien. Por ejemplo, se dio el caso de un vendedor al cual se sancionó por no haber informado que en las áreas comunes del complejo habitacional donde se encontraba el departamento de los denunciantes se había constituido una servidumbre de paso.

Ver: Resolución N.º 1697-2014/SPC-INDECOPI

En relación con las inscripciones en las partidas registrales de los inmuebles, se debe tener en consideración lo dispuesto en el artículo 2012 del Código Civil—Principio de Publicidad Registral—, que establece expresamente que se presume, sin admitirse prueba en contrario, que toda persona tiene conocimiento del contenido de las inscripciones que obran en los registros públicos.

Ver: Resolución N.º 1596-2019/SPC-INDECOPI

8. Falta de correspondencia con lo ofrecido en el contrato o publicidad

La exigencia de cierto nivel de diligencia a los consumidores no libera a los proveedores de cumplir con las obligaciones que han asumido. Las constructoras no pueden generar en los consumidores la expectativa de que sus inmuebles presentan cierta característica (pactada en el contrato u ofrecida en la publicidad) y, cuando estos toman conocimiento de la falta de coincidencia entre lo ofrecido y la realidad, pretender eximirse de responsabilidad alegando que los compradores debieron verificar que su oferta era verdadera.

No es admisible que la diligencia con que debe actuar un consumidor al adquirir un bien de esta naturaleza conlleve el imponerle que asuma los costos de confirmar la veracidad de la publicidad efectuada. Ello determinaría que en toda transacción de cuantía considerable se requiera de asesoría especializada.

La publicidad cumple una labor informativa, por lo que una oferta responsable e inspirada en el principio de buena fe en las contrataciones, debe llevar a un consumidor a confiar en lo que se le dice y no generar costos adicionales.

Ver: Resolución N.º 0916-2011/SC2-INDECOPI
Resolución N.º 0985-2018/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 3202-2018/SPC-INDECOPI

9. Falta de entrega de documentos

Si el proveedor se obliga a la entrega de ciertos documentos que den cuenta de una determinada calidad o nivel técnico en la construcción de la obra, así como de sus aspectos técnicos (instalaciones), más allá de los documentos privados que se requieran para la transferencia de propiedad, no puede negarse a hacer entrega de los mismos.

Ver: Resolución N.º 2826-2011/SC2-INDECOPI

10. Desperfectos en el inmueble

Si se prueba que existe un defecto en el inmueble, es deber del proveedor demostrar que su origen no le resulta imputable. En ese sentido, las inspecciones realizadas por el Indecopi no constituyen un peritaje técnico que tenga por finalidad determinar el origen de los desperfectos denunciados, sino que se trata de una diligencia que permite constatar su existencia.

En los casos en que el denunciado no presente medio probatorio alguno que permita sustentar que los defectos se habrían producido por alguna causa que no le sea imputable, debe sancionarse por la falta de idoneidad del inmueble.

Dependiendo del caso en concreto, existen ciertos parámetros establecidos por el Reglamento de Edificaciones, que permitirán establecer cuándo un desperfecto resulta estructural o cuándo resulta fácilmente reparable. Por ejemplo, en el caso de construcciones antisísmicas, no resulta técnica ni económicamente factible lograr una protección completa en todas las estructuras ante la eventualidad de un sismo, por lo que no se podrá sancionar al proveedor por la aparición de desperfectos mientras la construcción cumpla ciertos parámetros.

Ver: Resolución N.º 1931-2010/SC2-INDECOPI
Resolución N.º 1317-2011/SC2-INDECOPI

10.1 Plazo de garantía

Si bien el Código establece una garantía mínima de cinco años por las fallas estructurales que pueda tener un inmueble, existen otras normas, como el Reglamento Nacional de Edificaciones, que contemplan una garantía más amplia y obligan al proveedor a responder por cualquier otra falla generada por aspectos no relacionados propiamente con la construcción. Cabe indicar que el 10 de enero del 2017, se publicó la Ley N.º 30534, que estableció como garantía mínima un periodo de 10 años por fallas estructurales en un inmueble.

Ver: Resolución N.º 2780-2013/SPC-INDECOPI

11. Nulidad por falta de pericia

Tanto si las partes hubiesen accedido a la realización de un peritaje para resolver la controversia, como si los elementos técnicos discutidos en el procedimiento lo hiciesen necesario, la autoridad administrativa se encuentra obligada a ordenar que se efectúe una pericia, con la finalidad de dilucidar la controversia, en aplicación del principio de verdad material.

Ver: Resolución N.º 0164-2011/SC2-INDECOPI
Resolución N.º 2125-2017/SPC-INDECOPI

12. Administración de áreas comunes a cargo del constructor

La Sala analizó una cláusula pactada en los contratos de compraventa sobre la administración temporal de las áreas comunes. En la misma, se establecía que hasta la inscripción de la junta de

propietarios en los Registros Públicos, la inmobiliaria tenía la facultad de designar a una empresa para la administración de áreas comunes del complejo inmobiliario, debiendo los consumidores pagar los servicios prestados durante ese lapso. La Sala señaló que si bien dicha facultad establecía una limitación a la posibilidad de elección de la empresa que asumirá la administración del inmueble, ello tenía justificación por la ausencia de un órgano que se encargue de centralizar la administración del inmueble, por lo cual, dicha cláusula buscaba superar tal déficit hasta la inscripción de la junta de propietarios, quien se deberá de encargar de dicha tarea.

Ver: Resolución N.º 3455-2013/SPC-INDECOPI

13. Conformidad de obra

13.1. Conformidad de obra y entrega de áreas comunes

En la medida en que no existe norma legal que así lo establezca, y ante la falta de pacto expreso, constituye una garantía implícita la entrega de áreas comunes y/o de propiedad exclusiva una vez aprobada la conformidad de obra. Es por ello que un consumidor esperarí legítimamente que la entrega del inmueble se realice solo cuando este se encuentre totalmente construido, conforme con los parámetros urbanísticos y planos aprobados por la autoridad municipal, lo cual se formaliza a través de la conformidad de obra, sin desconocer que las partes puedan pactar (en el contrato o en una adenda) la entrega sin la culminación de dicho trámite.

Ver: Resolución N.º 1668-2014/SPC-INDECOPI

13.2. Otorgamiento de conformidad de obra por autoridad edil no desvirtúa la existencia de defectos en el inmueble

Se debe considerar que el hecho de que la municipalidad haya otorgado a la inmobiliaria la conformidad de obra por el bien inmueble objeto de denuncia, ello no desvirtúa la existencia de los defectos que se puedan advertir en el procedimiento y que estos no sean imputables al proveedor inmobiliario.

Ver: Resolución N.º 3227-2014/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 2231-2018/SPC-INDECOPI

14. Saneamiento registral

Lo anteriormente expuesto respecto a la conformidad de obra no se aplica —a falta de pacto en contrario— al saneamiento registral de los inmuebles adquiridos como consecuencia de la celebración de un contrato de compraventa de bien futuro. Así, la expectativa que tiene un consumidor de tomar posesión del inmueble no puede estar condicionada a la tramitación de la independización e inscripción en Registros Públicos en dicha oportunidad, pues el saneamiento registral no incide sobre las características físicas del inmueble ni a su condición mínima de habitabilidad.

Dicha afirmación no implica desconocer la obligación del proveedor de realizar dichos trámites de forma idónea y en un plazo razonable; asimismo, debe analizar si actuó con diligencia al realizar los seguimientos y levantar las observaciones respectivas que justifiquen una posible demora en su

finalización; sin embargo, a falta de pacto expreso no se puede exigir a los proveedores cumplir de forma simultánea con la culminación de las obras del inmueble, independización, inscripción registral y entrega física del mismo.

Ver: Resolución N.º 1668-2014/SPC-INDECOPI

14.1 Oportunidad del saneamiento registral

En caso de que no se hubiera pactado un plazo para que la constructora efectúe el saneamiento de las unidades inmobiliarias, la Sala consideró necesario analizar la actuación de la denunciada en función de un parámetro de razonabilidad, valorando la diligencia con la que hubiera actuado para lograr la independización del inmueble.

Ver: Resolución N.º 3453-2013/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 3182-2017/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 0981-2018/SPC-INDECOPI

15. Información sobre las reales posibilidades de prestación regular de los servicios de agua y desagüe

Según lo estipulado en los artículos 76 y 78.2 del Código, constituye información relevante que debe ser trasladada por la empresa inmobiliaria a los consumidores, aquella referida a las reales posibilidades de prestación efectiva y regular de los servicios de agua y desagüe, y no solo la información correspondiente al acceso a redes. Esta información debe ser trasladada de manera previa a la suscripción del contrato e incorporada al mismo.

Ver: Resolución N.º 3091-2015/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 2283-2019/SPC-INDECOPI

16. Cláusula abusiva

Se dispuso en un contrato de compraventa de un inmueble, la posibilidad de que ante el incumplimiento y/o inejecución de la obligación de pagar oportunamente el saldo del precio, el proveedor optara por la resolución automática —y de pleno derecho— del contrato suscrito, en cuyo caso, estaría facultado a retener, con cargo a la suma que hubiese sido pagada por el denunciante, todos los gastos que se hubieran ocasionado para volver a vender los bienes a un tercero por concepto de penalidad y lucro cesante, efectuando la devolución del saldo restante. No obstante, la cláusula también señalaba que la devolución del dinero del denunciante únicamente se haría efectiva en caso de que los inmuebles materia de denuncia fueran vendidos a una tercera persona.

La Sala consideró que el plazo al que estaba sujeta la devolución contemplada en la cláusula cuarta, materia de análisis, tenía un carácter abusivo en perjuicio del consumidor, al no establecer un plazo específico para su ejecución, sino que sujetaba la misma al resultado de la venta futura de los bienes materia de contrato, es decir, a la decisión de un tercero ajeno a la relación contractual de adquirir dichos bienes en un periodo de tiempo que no resulta siquiera determinable.

Ver: Resolución N.º 2362-2016/SPC-INDECOPI



VIII. CLÁUSULAS ABUSIVAS

1. Legitimidad para cuestionar cláusulas abusivas

1.1. Cláusulas abusivas en procedimientos de parte

La existencia de un agravio es un presupuesto procesal para la configuración válida de un procedimiento administrativo iniciado en mérito a una denuncia de parte. Así, ante denuncias de parte sobre el presunto carácter abusivo de una cláusula, pueden presentarse tres (3) escenarios. El primero de estos ocurre cuando se denuncia la mera estipulación de una cláusula vejatoria, esto es, sin que dicha cláusula haya sido aplicada; el segundo, cuando se denuncia que la estipulación cuestionada fue opuesta al consumidor generándose un detrimento a sus derechos; y un tercero, cuando se denuncia el carácter abusivo de determinada estipulación en defensa de los intereses difusos o colectivos de los consumidores.

En el primer caso, debe considerarse que si bien el Indecopi —según el Código— tiene competencia para conocer, evaluar y determinar el presunto carácter abusivo de una cláusula en los contratos celebrados entre consumidores y proveedores, dicha facultad —ante denuncias de parte— se enmarca en los supuestos de afectación a un consumidor en concreto, por lo que la ausencia de esta acarreará la improcedencia de la denuncia formulada por una falta de interés legítimo para denunciar. En ese sentido, más allá de alegar la consignación de una cláusula de carácter presuntamente abusivo, lo cierto es que la autoridad no podría avocarse a analizar el fondo de dicha controversia, puesto que no se ha producido perjuicio alguno al consumidor.

En el segundo escenario, la ausencia del interés legítimo es superado, puesto que el administrado recurre a la autoridad para que esta evalúe y se pronuncie sobre el perjuicio derivado de la aplicación de una estipulación contractual, cláusula que eventualmente podría ser declarada abusiva por la autoridad, ya que esta tendrá que analizar la legalidad e implicancias de la misma.

Finalmente, en el tercer escenario, es necesario partir del hecho de que la autoridad administrativa debe analizar con precisión ante qué clase de interés se encuentra, supraindividuales —difusos o colectivos— o individuales, pues dependiendo de ello, la tutela otorgada a tales intereses será distinta, así como los efectos jurídicos que le correspondan a la resolución de la controversia planteada.

Bajo este contexto, la Sala Especializada en Protección al Consumidor ha señalado que, en denuncias de parte, cuando se cuestionan cláusulas abusivas, solo serán procedentes, en tanto la(s) cláusula(s) cuestionada(s) haya(n) sido aplicada(s) u opuesta(s) en contra del denunciante (agravio como requisito procesal), quien tiene interés para denunciar tal acto.

Ver: Resolución N.º 2659-2017/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 0420-2018/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 0504-2019/SPC-INDECOPI

A propósito de una denuncia formulada por una asociación de consumidores que alegaba cláusulas abusivas consignadas en contratos inmobiliarios, la Sala Especializada en Protección al Consumidor

resaltó que en casos como aquel, la asociación de consumidores no está obligada a invocar —y menos aún acreditar— un perjuicio o daño a los consumidores como consecuencia de las cláusulas abusivas (a diferencia de las denuncias de parte formuladas por particulares); sino que solo le basta indicar o cuestionar que se detectó una cláusula abusiva, en defensa de los intereses colectivos y/o difusos.

Ver: Resolución N.º 2440-2018/SPC-INDECOPI

1.2. Cláusulas abusivas en procedimientos de oficio

En distintos pronunciamientos, se ha indicado que cuando la denuncia que versa sobre cláusulas abusivas es de parte, esta debe formularse en el marco de una afectación de un derecho o interés particular, como consecuencia de la aplicación u oposición por parte del proveedor de la cláusula que es objeto de denuncia, ya que la ausencia de dicha afectación, de plano, acarrea la improcedencia de la denuncia.

No obstante, en los procedimientos de oficio (al igual que en las denuncias formuladas por asociaciones de consumidores), esta regla no debe seguirse, ya que la autoridad, atendiendo a la naturaleza y fin de estos procedimientos, no va a evaluar la presunta afectación de un interés particular como el solicitado por el consumidor-denunciante, sino que va a investigar, detectar y/o identificar si los proveedores, en el mercado, imponen a los consumidores cláusulas abusivas que trasgreden un derecho o interés general de los consumidores (los intereses colectivos o difusos), de modo que no resulta relevante, en este supuesto, verificar si la cláusula en cuestión en algún momento fue aplicada u opuesta por el proveedor frente a un consumidor en particular.

La Sala Especializada en Protección al Consumidor considera importante tener en cuenta esta diferencia descrita, pues dependiendo de si se trata de una denuncia de parte o de un procedimiento de oficio —o inclusive en el caso especial de las asociaciones de consumidores que buscan cautelar la protección de los intereses colectivos o difusos—, la tutela que la autoridad de consumo otorga a tales intereses será distinta, así como los efectos jurídicos que le correspondan a la resolución que pone fin a la materia controvertida.

Ver: Resolución N.º 2387-2018/SPC-INDECOPI

1.3. Cláusulas abusivas y cláusulas aprobadas por la SBS

A fin de determinar si el consumidor se encuentra legitimado para denunciar a una entidad financiera por la inclusión de una cláusula abusiva, es necesario identificar previamente si dicha cláusula ha sido aprobada administrativamente.

De haberse producido la aprobación administrativa por la SBS, el consumidor solo podrá realizar la denuncia si la cláusula cuestionada le hubiese sido efectivamente opuesta y aplicada. Ello se debe a que de manera previa, el ente regulador ya ha efectuado un control, a efectos de lograr un equilibrio contractual entre las empresas supervisadas y los usuarios. Así, la tutela a los intereses difusos o colectivos de los consumidores está garantizada por la labor supervisora de la SBS,

mediante la aprobación de cláusulas generales de contratación, siendo que la decisión del ente regulador solo podrá ser cuestionada en la vía judicial.

Ver: Resolución N.º 3252-2014/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 0283-2019/SPC-INDECOPI

2. Criterios para determinar el carácter abusivo de una cláusula

Las cláusulas abusivas se presentan en el contexto de los contratos de adhesión o con cláusulas generales de contratación, donde el consumidor no negocia las cláusulas con el proveedor, sino que se adhiere a un contenido contractual prefijado por este. Asimismo, la definición misma de dicha cláusula como abusiva, implica el desequilibrio significativo entre las partes.

Asimismo, es importante tener en cuenta que la norma no pretende condicionar la existencia de cláusulas abusivas a factores externos a la cláusula misma y al contrato en el que esta se encuentra contenida, como la existencia de un "mercado" de cláusulas, en donde el consumidor pueda optar por condiciones contractuales distintas, sino que entiende que el carácter abusivo se encuentra en la apreciación misma de la cláusula cuestionada.

Por otra parte, la Sala ha precisado (en la misma línea que la legislación y doctrina comparadas), que las normas sobre cláusulas abusivas no tienen por objeto la regulación de precios. Ello guarda coherencia con la economía social de mercado consagrada como régimen económico en el ordenamiento jurídico peruano, el cual tiene como uno de sus principales pilares la libertad de los privados de fijar los precios de los productos o servicios que ofrezcan en el mercado. De este modo, el desequilibrio que se evaluará para determinar la existencia de una cláusula abusiva no será analizado en términos económicos atinentes al precio, sino más bien en términos jurídicos relacionados con los derechos y obligaciones asumidos por las partes, esto es, las posiciones que cada una de ellas asume en la relación contractual entablada.

Ver: Resolución N.º 0078-2012/SC2-INDECOPI
Resolución N.º 3152-2018/SPC-INDECOPI

3. Exención de responsabilidad por caso fortuito o fuerza mayor no califica como cláusula abusiva

En el caso de un proveedor de transporte terrestre que incorporó en sus boletos de viaje, una disposición que señalaba que no resultaba responsable cuando el viaje no pueda realizarse o continuar por hecho fortuito o fuerza mayor; la Sala señaló que en nuestro sistema jurídico, el caso fortuito y la fuerza mayor constituyen causas que no se imputan al deudor y, por ende, representan causas que impiden fundar su responsabilidad por la falta de ejecución de la prestación que es objeto de la obligación.

Por ello, cuando el viaje no pueda realizarse o continuar por caso fortuito o fuerza mayor, es decir, por una causa no imputable a la empresa de transportes, esta no será responsable de los daños que pudieran haberse generado. Adicionalmente, cabe señalar que dicha cláusula no puede

ser calificada como abusiva, por cuanto contiene la reproducción de una norma imperativa que informa todo el sistema de las relaciones obligatorias (artículo 1315 del Código Civil), lo que quiere decir que el juicio de vejatoriedad de una previsión contractual no puede dejar de lado el análisis de la licitud intrínseca de la regla analizada, pues si es lícita, en tanto alineada con la normativa que rige una determinada disciplina (siempre que no califique dentro de los supuestos de fraude a la ley), no puede ser abusiva.

Ver: Resolución N.º 0376-2014/SPC-INDECOPI

4. Cláusulas que establecen penalidades por incumplimiento

En un contrato de separación de un inmueble, se incluyó una cláusula que establecía la obligación de las partes de suscribir el contrato de compraventa del bien dentro de un plazo de quince días calendario —previo pago del saldo de la cuota inicial por parte de la compradora— indicando además que, en caso de que la falta de suscripción se deba a causas imputables a la compradora (desistimiento por motivos personales, falta de presentación de documentos requeridos o falta de pago del saldo la cuota inicial), el vendedor retendría el depósito efectuado por separación.

En dicho caso, la Sala señaló que la referida cláusula no tenía como presupuesto la mala fe por parte del proveedor, sino que establecía una penalidad ante un supuesto de incumplimiento por parte del comprador, evitando de esta manera que la parte vendedora vea afectados sus intereses. A su vez, tampoco se evidenciaba algún mecanismo que coloque en desventaja al consumidor en la relación jurídica contractual respectiva.

Por otra parte, en el caso de un programa vacacional en el cual se incluía una penalidad ascendente al 30% del valor del contrato suscrito en caso de incumplimiento, la Sala consideró que la misma no calificaba como abusiva, al tratarse de una penalidad permitida por una disposición legal (artículo 1341 del Código Civil).

Ver: Resolución N.º 0216-2014/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 2817-2014/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 2882-2014/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 2883-2014/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 1147-2018/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 3684-2018/SPC-INDECOPI

5. Cláusulas resolutorias por incumplimiento

En un contrato de cesión de derecho de sepultura, en el cual se incluyó una cláusula que facultaba al proveedor a resolver el contrato e imponer una penalidad en caso de incumplimiento del consumidor en el pago de dos o más cuotas, la Sala indicó que el Código Civil permite la resolución del contrato ante el incumplimiento de las prestaciones de una de las partes, siendo que la resolución se producirá de pleno derecho cuando la parte interesada comunica a la otra que quiere valerse de la cláusula resolutoria. Por su parte, el artículo 1341 del Código refiere que existen casos en los que se puede pactar el pago de una cláusula penal en caso de incumplimiento contractual.



En ese sentido, es válido y legal que ante el incumplimiento de un acuerdo de partes, se establezca la resolución del contrato y se aplique la penalidad pactada, siendo esta última un mecanismo válido para incentivar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el contrato, por tanto, una cláusula en estos términos no resulta abusiva.

Ver: Resolución N.º 2818-2014/SPC-INDECOPI





IX. DISCRIMINACIÓN

1. Discriminación

El artículo 1 literal d) del Código establece el derecho de los consumidores a un trato justo y equitativo en toda transacción comercial, así como a no ser discriminados por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión o de cualquier otra índole.

Por su parte, el artículo 38 de dicho cuerpo legal establece que los proveedores se encuentran prohibidos de establecer discriminación alguna respecto de los solicitantes de los productos y servicios que ofrecen.

En esa línea, la SPC, a través de un reciente pronunciamiento, ha determinado que las denuncias de parte y los procedimientos de oficio en los que se discutan conductas vinculadas al mencionado artículo, deberán analizarse en el marco de una única figura jurídica que engloba cualquier conducta que afecte el derecho a la igualdad, a través de un trato discriminatorio.

Esto constituye un cambio de criterio respecto de la interpretación que mantenía la SPC sobre la coexistencia de la discriminación y el trato diferenciado ilícito, como dos conductas infractoras distintas que se desprendían del artículo 38 del Código. Todo ello considerando que ni la referida norma ni el artículo 2 de la Constitución realizan una distinción respecto de las mismas, por lo que bastará la existencia de un trato desigual no justificado para que se configure un acto discriminatorio, debiendo imputarse dicha acción bajo este único tipo infractor.

Cabe precisar que dicho razonamiento no desconoce la existencia de actos discriminatorios más graves que otros, tales como los que tienen su origen en temas vinculados a raza u orientación sexual, debiendo ser esta gravedad analizada en el marco de la correspondiente graduación de sanción.

Ver: Antecedente: Resolución N.º 0090-2012/SC2-INDECOPI
Criterio actual: Resolución N.º 2025-2019/SPC-INDECOPI

1.1. Discriminación racial

La Constitución Política del Perú indica que nadie puede ser discriminado por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole. En ese sentido, la Sala sancionó a un proveedor por haber discriminado a un consumidor debido a sus rasgos afroperuanos. Pese a la justificación alegada por la denunciada, de que solo socios o invitados podían ingresar a la discoteca, se verificó que otra persona que no tenía rasgos afroperuanos ni tampoco la condición de socio o invitado, sí pudo ingresar a dicho establecimiento, lo cual evidenciaba un trato discriminatorio por una condición racial.

Ver: Resolución N.º 1879-2014/SPC-INDECOPI

1.2. Discriminación por orientación sexual e identidad de género

Al prohibir la discriminación “de cualquier otra índole”, se incorpora tanto a la orientación sexual como a la identidad de género como categorías protegidas de actos discriminatorios. En tal sentido, el Código también protege a homosexuales (gays y lesbianas), bisexuales y personas transgénero frente a la discriminación en el consumo.

Ver: Resolución N.º 1197-2014/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 3167-2017/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 1539-2018/SPC-INDECOPI

Por ello, la Sala ha considerado que el proveedor incurre en una conducta discriminatoria cuando condiciona, sin justificación alguna, el ingreso de una persona transgénero al pago de una suma dineraria que excede el precio que ordinariamente cobra al público en general.

Ver: Resolución N.º 1197-2014/SPC-INDECOPI

Asimismo, la Sala ha considerado que el proveedor incurre en una conducta discriminatoria cuando exige a una pareja homosexual que modere sus manifestaciones de afecto y los amenaza con retirarlos del local, aduciendo un comportamiento que atenta contra el pudor, pero que no está acreditado.

Ver: Resolución N.º 3255-2015/SPC-INDECOPI

Los maltratos verbales hacia un consumidor, a propósito de su orientación sexual o identidad de género, califican como una infracción al deber de idoneidad

Ver: Resolución N.º 2357-2013/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 3820-2015/SPC-INDECOPI

1.3. Discriminación por discapacidad

1.3.1. En la contratación de un seguro

La Sala sancionó a una aseguradora por haber incurrido en actos de discriminación al rechazar la solicitud de afiliación al seguro de desgravamen formulada por el denunciante, debido a su discapacidad física (paraplejía). En esa oportunidad, se advirtió que la denunciada no acreditó haber sustentado ni frente al denunciante ni a lo largo del procedimiento, de forma técnica u objetiva, los motivos por los cuales rechazaba contratar el seguro de gravamen solicitado; por el contrario, todos los indicios advertidos en el procedimiento (la falta de respuesta al consumidor respecto de las razones que sustentaron la negativa de contratación, así como la emisión de informes médicos en los cuales se concluye una condición de salud de denunciante que no había sido corroborada), permitieron inferir que se configuró una negativa injustificada de acceso a contratar el seguro de desgravamen, únicamente en función de la discapacidad que padecía el denunciante.

Ver: Resolución N.º 2145-2018/SPC-INDECOPI

1.3.2. En el ingreso a un evento público

Asimismo, se sancionó a una empresa por negar el ingreso de una menor a una feria, debido a su condición de persona con discapacidad (parálisis cerebral), incurriendo así en el tipo infractor de discriminación en el consumo.

Ver: Resolución N.º 3128-2013/SPC-INDECOPI

1.3.3. En el servicio de transporte aéreo

Por otro lado, la Sala halló responsable a una empresa de transporte aéreo debido a que condicionó el acceso de cinco personas sordomudas a un vuelo al hecho de que estuvieran acompañadas por una persona, al considerar que su discapacidad en sí misma constituía un riesgo potencial para el desencadenamiento de cualquier hecho que afectara su seguridad. La Sala señaló que de acuerdo con lo dispuesto en el numeral 2.7 del artículo 3 de la Ley N.º 28735, Ley que regula la atención de las personas con discapacidad, mujeres embarazadas y adultos mayores en los aeropuertos, aeródromos, terminales terrestres, ferroviarios, marítimos y fluviales y medios de transporte, el hecho de que la aerolínea exigiera que una persona con discapacidad viaje con un acompañante, sin prever dentro de sus procedimientos una verificación previa de si dicha persona era autosuficiente o si contaba con un certificado médico con la recomendación de que fuera acompañado por otra persona, constituía una conducta infractora de las normas de protección al consumidor.

Ver: Resolución N.º 0854-2014/SPC-INDECOPI

1.4. Discriminación por nacionalidad

Se sancionó a una empresa por negarse a contratar con el denunciante, a causa de su nacionalidad (colombiana), incurriendo así en el tipo infractor de discriminación en el consumo.

Ver: Resolución N.º 3136-2018/SPC-INDECOPI

La Sala halló responsable a la Federación Deportiva Nacional Peruana de Fútbol, debido a que, sin que exista causa objetiva, impidió la participación de ciudadanos extranjeros en el proceso de venta de entradas del evento deportivo "Perú vs. Nueva Zelanda".

Ver: Resolución N.º 3431-2018/SPC-INDECOPI

2. Trato preferente

2.1. Acceso a rampas

En materia de trato preferente de personas con discapacidad, el Código y las normas especiales establecen que toda infraestructura debe estar dotada de ambientes e instalaciones adecuadas para dichos sujetos.

De otro lado, en la normativa sectorial no existe una disposición que sustraiga de la competencia del Indecopi aquellas afectaciones concretas a los consumidores derivadas de la falta de adecuación



de la infraestructura, para garantizar la accesibilidad de las personas discapacitadas. Además, los mecanismos previstos por la normativa sectorial no garantizan una tutela específica respecto de afectaciones individuales y concretas de los consumidores ni tampoco replican de manera similar los mecanismos de protección establecidos en las normas de protección al consumidor, con la finalidad de salvaguardar de manera directa sus derechos (como medidas correctivas destinadas a obtener una reparación o satisfacción de su interés lesionado).

En consecuencia, el Indecopi tiene competencia para conocer las denuncias que afecten de manera directa y concreta las expectativas de un consumidor, en el marco de la atención preferente que deben de tener las personas con discapacidad.

Ver: Resolución N.º 1204-2014/SPC-INDECOPI

La Sala ha señalado que el hecho de que el proveedor ocupe el local a título de arrendatario no enerva su responsabilidad respecto de la omisión de implementar los mecanismos necesarios para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, pues en su calidad de proveedor que presta servicios en el mercado, tiene la obligación de realizar los trámites necesarios para poder adecuar sus instalaciones y así cumplir lo dispuesto por las normas.

Ver: Resolución N.º 1005-2015/SPC-INDECOPI

2.2. Acceso a zona de parqueo preferencial y al segundo nivel de un establecimiento

El Código dispone que las zonas de parqueo vehicular privadas deben reservar ubicaciones para vehículos conducidos o que transporten a personas con discapacidad. Ello, debido a que en su especial situación de vulnerabilidad, dichos consumidores tienen el derecho de que se garantice su libre acceso y tránsito.

Ver: Resolución N.º 2724-2013/SPC-INDECOPI

Sin embargo, no basta con que un proveedor cuente con mecanismos para que las personas con discapacidad puedan desplazarse de un nivel a otro del local (como una escalera eléctrica), sino que estos deben ser efectivos y, además, el proveedor debe adoptar medidas idóneas que permitan que el consumidor tome conocimiento de dichos mecanismos y la manera de utilizarlos.

Ver: Resolución N.º 0424-2016/SPC-INDECOPI

2.3. Orden de atención

El derecho de trato preferente está predispuesto para las madres gestantes, niños, adultos mayores y personas con discapacidad, es decir, se trata de un derecho que corresponde a todas estas personas de manera idéntica, por una especial tutela establecida en la ley a este grupo de personas, por lo que cada uno de ellos puede exigir por igual ser atendido de manera preferencial.



Entre tales personas no existe un supuesto de prelación o prioridad en virtud a determinadas características o condiciones especiales, por ello, los proveedores tienen la obligación de atenderlos también por igual, sin efectuar distinción de ningún tipo. Así, el único factor o criterio que permitiría establecer de manera objetiva a quién —de manera prioritaria— se le debe brindar un trato preferente entre las personas que reúnan una característica o condición especial y requieran simultáneamente de atención, sería el orden de llegada.

Ver: Resolución N.º 0900-2013/SPC-INDECOPI

La implementación de políticas internas destinadas a contar con un adecuado uso y acceso de las ventanillas de atención preferencial para el servicio inmediato y rápido a los usuarios de la entidad financiera, no debe desnaturalizar, en modo alguno, el derecho de las personas que presentan una necesidad especial que justifica recibir un trato preferencial en la prestación del servicio. En tal sentido, se sancionó a una entidad financiera que restringió el máximo de operaciones a efectuar por parte de una consumidora en la ventanilla de atención preferente, pese a que esta se encontraba en estado de gestación.

Ver: Resolución N.º 3694-2015/SPC-INDECOPI

La Sala sancionó a una entidad financiera pues a pesar de que entregó a la denunciante un ticket de atención preferencial, en su condición de gestante, su personal la ignoró dedicándose a otras labores.

Ver: Resolución N.º 3383-2017/SPC-INDECOPI

2.4. Acceso a bus que prestaba servicio de transporte público

Se dio el caso de una consumidora que se desplazaba en silla de ruedas y no se le brindó facilidades para que pudiera ubicarse en un lugar adecuado y seguro dentro de un bus alimentador del Metropolitano, por lo que durante el trayecto la silla de ruedas cedió debido a la velocidad del bus, cayendo esta persona al piso y sufriendo contusiones.

Ver: Resolución N.º 2904-2016/SPC-INDECOPI



X. LIBRO DE RECLAMACIONES

1. Libro de Reclamaciones y aviso

El Libro de Reclamaciones regulado en el Código de Protección y Defensa del Consumidor es una herramienta puesta a disposición de los consumidores para registrar sus reclamos y acceder a un mecanismo de solución de sus controversias ante el propio proveedor. En virtud a su creación, el Código impuso a los proveedores, dos obligaciones respecto de la implementación del Libro de Reclamaciones; la primera relativa a la puesta a disposición del mismo ante los consumidores en forma física o virtual; la segunda, relacionada con la difusión de la información sobre su existencia en el establecimiento comercial del proveedor.

Ver: Resolución N.º 0197-2019/SPC-INDECOPI

De acuerdo con lo mencionado en el párrafo anterior, la Sala ha establecido que los artículos 150 y 151 del Código son dispositivos normativos que contienen obligaciones legales expresamente diferentes, cuyo incumplimiento genera dos infracciones autónomas: la omisión de contar con el libro de reclamaciones, por un lado; y la omisión de la exhibición del aviso informativo, de otro.

Ver: Resolución N.º 0033-2019/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 1805-2018/SPC-INDECOPI

La Sala también ha sancionado a proveedores que, si bien contaban con el Libro De Reclamaciones y el aviso, estos no cumplían con los requisitos contemplados en el Reglamento.

Ver: Resolución N.º 0060-2019/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 0062-2019/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 0112-2019/SPC-INDECOPI

El hecho de que un proveedor no cuente con un Libro de Reclamaciones en su establecimiento comercial (conducta que conlleva una infracción del artículo 150 del Código), no lo exime del deber de exhibir un aviso del mencionado instrumento en el referido local (obligación prevista en el artículo 151 del aludido cuerpo normativo).

Ver: Resolución N.º 2485-2017/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 0197-2019/SPC-INDECOPI

Se debe diferenciar una infracción consistente en la falta de entrega del Libro de Reclamaciones (infracción al artículo 152 del Código) y una infracción por una conducta dilatoria, condicionada, de obstruccionismo o entorpecimiento para la puesta a disposición del mismo al consumidor (infracción al artículo 150 del Código).

Ver: Resolución N.º 2831-2016/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 1441-2019/SPC-INDECOPI

Al graduar la sanción correspondiente utilizando el Aplicativo de Cálculo de Sanciones, por infracciones al Libro de Reclamaciones y su aviso (físico), se debe solo considerar los ingresos

del proveedor del local inspeccionado y/o donde ocurrieron los hechos denunciados. Sin embargo, cuando las infracciones se encuentren referidas al Libro de Reclamaciones virtual y su correspondiente aviso (página web), se debe considerar los ingresos totales del proveedor. Esto último también se aplicará a las empresas de transporte aéreo por las infracciones referidas al Libro de Reclamaciones físico o virtual.

Ver: Resolución N.º 0895-2018/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 0141-2018/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 0427-2018/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 2023-2019/SPC-INDECOPI

2. Libro de Reclamaciones virtual

El Libro de Reclamaciones de naturaleza virtual deberá estar a disposición de los consumidores en el mismo establecimiento mediante una plataforma de fácil acceso. En este caso, el proveedor debe brindar al consumidor el apoyo técnico necesario para que pueda registrar su queja o reclamo de manera adecuada.

Ver: Resolución N.º 02081-2018/SPC-INDECOPI

3. Obligación de las empresas que brindan servicios de taxi por aplicativo de contar con un libro y aviso de Libro de Reclamaciones en dicha vía y en el portal web

En aquellos casos en que la contratación de un servicio se efectúa a través de un aplicativo móvil, las empresas proveedoras de dichos servicios deben implementar un Libro de Reclamaciones virtual en dicha vía, así como en su portal web. Ello, teniendo en consideración que i) el Reglamento del Libro de Reclamaciones define como establecimiento a los inmuebles, partes del mismo, instalaciones, construcciones, espacios físicos o medios virtuales a través de los cuales un proveedor debidamente identificado desarrolla sus actividades económicas de venta de bienes o prestación de servicios a los consumidores; ii) que el término portal web (o portal de internet) es un sitio web que incluye tanto enlaces web, buscadores, foros, documentos, aplicaciones, entre otros; y iii) que la finalidad de permitir el registro de reclamos en aquellos establecimientos donde se entablen relaciones de consumo, es facilitar a los consumidores la interposición de los reclamos por aquellos canales, justamente a través de los cuales se les brinda el servicio, en este caso, a través de la aplicación móvil, además del portal web.

Ver: Resolución N.º 3325-2018/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 0203-2019/SPC-INDECOPI

4. Infracciones contenidas en el Reglamento

Siguiendo los principios de legalidad y tipicidad que rigen la potestad sancionadora administrativa y en materia de protección al consumidor, solo se podrán sancionar aquellas conductas que se encuentren previstas expresamente como infracciones administrativas en normas con rango de ley, siendo que las disposiciones reglamentarias de desarrollo de tales leyes únicamente

pueden especificar o graduar aspectos de las conductas prohibidas que permitan identificarlas o determinar su sanción, sin constituir nuevas conductas sancionables a las previstas legalmente.

Por ello, si bien el Reglamento colabora con el desarrollo de la obligación de los establecimientos comerciales relativo a contar con un Libro de Reclamaciones, esto no implica que tal norma dé lugar a un tipo infractor independiente del estipulado en el Código.

Ver: Resolución N.º 0186-2013/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 2035-2019/SPC-INDECOPI

En relación con las características que debe contar una hoja de reclamo (física o virtual), en caso de que se verifique que dicha hoja no cumple con los requisitos establecidos en el Reglamento de Libro de Reclamaciones, se le impondrá una única al proveedor sanción, y no por cada requisito faltante.

Ver: Resolución N.º 3298-2017/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 2913-2017/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 3348-2018/SPC-INDECOPI

5. Llenado incompleto de la hoja de reclamación

El artículo 5 del Reglamento del Libro de Reclamaciones señala que se considera como no puesto el reclamo o queja en caso de que el consumidor no hubiera consignado la totalidad de la información consignada en dicho dispositivo.

Así, se ha efectuado una interpretación finalista de dicho artículo, señalando que el proveedor se encontrará obligado a atender el reclamo cuando cuente con elementos suficientes que le permitan brindar una respuesta al consumidor. Una interpretación contraria llevaría a concluir, por ejemplo, que el proveedor tendrá por no formulado un reclamo cuando en la hoja de reclamación no se haya consignado un correo electrónico y un teléfono, pese a que se encontraba en posibilidad de enviar una respuesta al domicilio que sí fue consignado en dicha hoja; o tener por no puesto el reclamo de un consumidor que no identificó el producto adquirido de un proveedor que se dedicaba a la venta de un solo tipo de producto.

Ver: Resolución N.º 3085-2014/SPC-INDECOPI

6. Lugares en los que se debe implementar el Libro de Reclamaciones

Conforme con el Reglamento del Libro de Reclamaciones, los proveedores tienen la obligación de contar con dicho libro en los lugares donde venden bienes o prestan servicios. En tal sentido, independientemente de que una aerolínea no venda pasajes en el aeropuerto, presta un servicio en dicho lugar, por lo cual se encuentra obligada a contar con un Libro de Reclamaciones en este local.

Ver: Resolución N.º 2429-2013/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 0008-2019/SPC-INDECOPI

7. Horario en el que debe estar disponible el Libro de Reclamaciones

En tanto una aerolínea presta un servicio público de transporte aéreo, se encuentra obligada a implementar un Libro de Reclamaciones que se encuentre permanentemente a disposición de los consumidores, toda vez que el citado servicio se presta de manera continua, siendo previsible que, en cualquier momento de su ejecución, se pueda presentar situaciones que ameriten el uso del referido libro.

Ver: Resolución N.º 2982-2013/SPC-INDECOPI

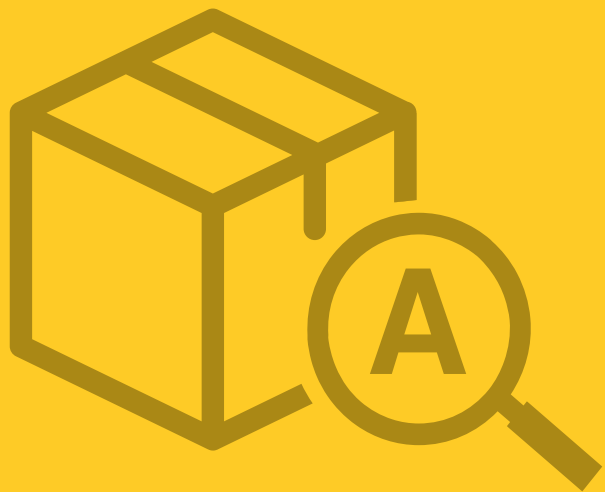
Se dispuso que el referido proveedor debía poner a disposición del consumidor el Libro de Reclamaciones durante todo su horario de funcionamiento, esto es, durante todo el período de tiempo que esté prestando sus servicios a los consumidores.

Ver: Resolución N.º 0369-2019/SPC-INDECOPI

8. Medida preventiva por incumplimiento de obligaciones relativas al Libro de Reclamaciones

En aplicación del artículo 17 del Reglamento del Libro de Reclamaciones, debe dictarse una medida preventiva previa al inicio del procedimiento sancionador a favor de los proveedores inspeccionados cuando se cumplan los siguientes requisitos: i) que se trate de una acción de supervisión en un establecimiento comercial determinado en la que se haya constatado el incumplimiento de alguna obligación de naturaleza formal vinculada al Libro de Reclamaciones, entendiendo que se hace referencia a cualquier infracción contenida en el Código y el Reglamento del Libro de Reclamaciones; ii) que se trate de la primera inspección realizada al proveedor en cualquiera de sus establecimientos comerciales; y iii) que el proveedor inspeccionado ostente la calidad de microempresa. Asimismo, se indicó que en caso de que no se otorgue la medida preventiva, deberá motivarse debidamente dicha decisión.

Ver: Resolución N.º 0631-2017/SPC-INDECOPI



XI. ROTULADO

1. Noción

El rotulado está constituido por toda aquella información referida a la composición de un producto o cualquier otra indicación sobre sus características, naturaleza o propiedades, incluyendo información sobre el proveedor, en la medida en que resulta relevante para que el consumidor pueda oponer cualquier acción sobre la aptitud del producto. La peculiaridad de esta información es que no tiene como finalidad promover, de manera directa o indirecta, la contratación de bienes o servicios. Esta característica es la que distingue al rotulado de la publicidad en envase.

Ver: Resolución N.º 2232-2014/SPC-INDECOPI

2. Rotulado obligatorio y facultativo

El rotulado de un producto puede ser de naturaleza obligatoria o facultativa. El rotulado obligatorio hace referencia a aquella información que debe ser consignada de acuerdo con las disposiciones del Código y de las reglamentaciones técnicas respectivas, siendo de obligatorio cumplimiento para los proveedores. De manera general, el Código establece reglas que deben ser aplicadas en el rotulado de productos y, adicionalmente a ello, para productos específicos, existen las reglamentaciones sectoriales correspondientes, como por ejemplo, las de productos industriales manufacturados, alimentos, productos farmacéuticos y cosméticos, entre otros productos sujetos a reglamentación especial.

El rotulado facultativo hace referencia a los estándares de calidad recomendables, principalmente a las Normas Técnicas, aunque dentro de esta categoría se incluye cualquier indicación sobre las características, naturaleza o propiedades del producto que el proveedor desee consignar. Son ejemplos de rotulado facultativo o voluntario, la indicación de los números telefónicos de las centrales de atención al consumidor, que responden a políticas de atención al cliente de las empresas.

Ver: Resolución N.º 2232-2014/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 3272-2015/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 1394-2017/SPC-INDECOPI

3. Responsabilidad en caso de productos de manufactura nacional y extranjera

En el caso de los productos de manufactura extranjera, la responsabilidad por la realización del rotulado recae expresamente en el importador del producto; mientras que, en el caso de productos de manufactura nacional, dicha responsabilidad corresponde al fabricante. El sustento de tal asignación de responsabilidad se encuentra en el hecho de que será el fabricante, importador, envasador o distribuidor responsable, según corresponda, quienes por su posición en la cadena

de comercialización tienen en su poder la información que debe figurar en el rotulado del producto y, por tanto, pueden cumplir con el rotulado, obligación cuyo cumplimiento resulta imposible al comercializador.

Ver: Resolución N.º 3336-2014/SPC-INDECOPI

4. Responsabilidad del comerciante

Tomando en cuenta lo indicado anteriormente, dada su posición en la cadena de producción y comercialización, el comerciante debe mostrar un comportamiento diligente que se traduce en elegir distribuidores autorizados, verificar las garantías del producto, individualizar el lote del producto, cuidarlos adecuadamente, verificar su vencimiento y el adecuado rotulado de los productos adquiridos, entre otros aspectos. En caso contrario, será responsable por infracción del artículo 19 del Código.

Si bien conforme se ha señalado, la responsabilidad por la realización del rotulado recae expresamente en el importador o el fabricante del producto, en atención al deber de idoneidad contenido en el Código, el comercializador tiene el deber de comprobar y verificar, en su oportunidad, que los productos que comercializa cuenten con un adecuado rotulado.

Ver: Resolución N.º 0574-2018/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 0662-2018/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 0458-2019/SPC-INDECOPI

5. Normas sectoriales

5.1. Rotulado en materia de alimentos

De la interpretación conjunta y sistemática del Decreto Supremo N.º 07-98-SA, Reglamento de Alimentos; y del artículo 2 de la Ley N.º 28405, Ley del Rotulado, se concluye que la obligación de rotulado solo es exigible respecto de los alimentos y bebidas que cumplan con los requisitos de ser i) industrializados y ii) comercializados en el territorio nacional, y que por tal condición requieren de registro sanitario.

Ver: Resolución N.º 0823-2007/TDC-INDECOPI
Resolución N.º 1387-2008/TDC-INDECOPI
Resolución N.º 1731-2008/TDC-INDECOPI

5.1.1. Sobre la obligación de consignar la información del rotulado en la cara de visualización principal del envase

En el caso de productos manufacturados, el artículo 10 del Código establece que la información establecida en la norma sectorial de rotulado correspondiente, debe estar consignada de manera visible y legible.

Asimismo, el artículo 116 del Reglamento sobre Vigilancia y Control Sanitario de Alimentos y Bebidas, establece que el rotulado o etiquetado de los alimentos debe cumplir con lo dispuesto en dicho cuerpo normativo. Además, el artículo 117 indica que el contenido del etiquetado de alimentos debe ceñirse a lo establecido en la Norma Metrológica Peruana de Rotulado de Productos Envasados, específicamente la NMP 001-2014.

Sobre el particular, de la lectura del artículo 3 de la NMP 001-2014, se desprende que la cara de visualización principal de un pre-envase debe llevar una indicación de la identidad del producto, haciéndolo más identificable (denominación del producto).

Cabe precisar que esta premisa no busca limitar la posibilidad de que los proveedores puedan utilizar términos comerciales para denominar a sus productos; sin embargo, ello no debe excluir la obligación referida a que, en la cara de visualización principal, el proveedor deba consignar aquella denominación especial, en especial, aquella especificada por la norma sectorial aplicable.

Ver: Resolución N.º 0752-2019/SPC-INDECOPI

5.1.2. Sobre la delimitación de funciones entre la Digesa y el Indecopi en materia de alimentos y bebidas

En materia de alimentos y bebidas, la competencia de la Digesa gira en torno a la protección y regulación de tres (3) ejes principales: a) la calidad sanitaria, b) la inocuidad y c) la vigilancia sanitaria, resultando claro que la política pública de dicha entidad en materia sanitaria, específicamente en alimentos y bebidas, está enfocada en velar porque los productos que sean puestos a disposición de las personas no causen un daño a la salud, esto es, verificar su inocuidad en cada uno de los procesos que sean necesarios para su comercialización.

Para ello, dicha institución deberá efectuar acciones de calidad y vigilancia sanitaria, siendo parte de esta política, otorgar la inscripción de los registros sanitarios de aquellos productos que cumplan con aquel rasgo de inocuidad necesario para su potencial consumo (control *ex ante*).

Por su parte, en materia de alimentos y bebidas, conforme con lo establecido por el artículo 8 del Reglamento sobre Vigilancia y Control Sanitario de Alimentos y Bebidas, el Indecopi tiene la función de vigilar el rotulado y publicidad, además de ejercer un control que consiste en vigilar el cumplimiento de cada uno de los componentes del etiquetado, así como que el nombre o denominación de este tipo de productos refleje la verdadera naturaleza de su composición.

Considerando lo expuesto, se puede advertir que el marco normativo del Indecopi resulta aplicable para vigilar la información trasladada por los proveedores en el etiquetado de sus productos, lo cual, a su vez, contempla la función de poder verificar el cumplimiento efectivo de cada uno de los requisitos que lo componen, encontrándose entre ellos, el nombre o denominación del producto, el cual debe reflejar la naturaleza de su composición (control *ex post*)

Ver: Resolución N.º 2623-2018/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 1174-2019/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 1233-2019/SPC-INDECOPI

5.2. Rotulado en materia de productos cosméticos

Si bien el Código exige de manera general que, en el caso de productos de manufactura extranjera, debe brindarse en idioma castellano la información relacionada con los ingredientes, la Decisión N.º 516 "Armonización de Legislaciones en materia de productos cosméticos", modificada por la Decisión N.º 777, emitida por la Comunidad Andina, señala que —en el caso particular de productos cosméticos— los ingredientes deben estar en nomenclatura internacional o genérica INCI sin traducción al español.

Ver: Resolución N.º 2340-2014/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 1418-2017/SPC-INDECOPI

El artículo 18 de la Decisión Andina N.º 516, "Armonización de Legislaciones en materia de productos cosméticos", establece que los productos cosméticos solo podrán comercializarse si en el envase o en el empaque figuran con caracteres indelebles, fácilmente legibles y visibles, entre otros, la lista de ingredientes y componentes. En ese sentido, la Sala sancionó a un proveedor de un producto cosmético que no consignaba de manera legible la información sobre los ingredientes y componentes en el mismo producto.

Ver: Resolución N.º 1071-2018/SPC-INDECOPI

5.3. Rotulado de juguetes

El artículo 36 del Decreto Supremo N.º 008-2007-SA, Reglamento de la Ley que prohíbe y sanciona la fabricación, importación, distribución y comercialización de juguetes y útiles de escritorio tóxicos o peligrosos establece, entre otros, que el rotulado de juguetes deberá contener, en idioma castellano, información sobre el uso y montaje.

Ver: Resolución N.º 0299-2018/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 0662-2018/SPC-INDECOPI

Si bien el artículo 34 del Reglamento de la Ley que prohíbe y sanciona la fabricación, importación, distribución y comercialización de juguetes y útiles de escritorio tóxicos o peligrosos, establece la obligación de que este tipo de productos consigne su rotulado en su respectivo empaque (por ejemplo, nombre, dirección domiciliaria del importador o fabricante, y sus respectivas advertencias), la Sala señaló que podía considerarse un supuesto excepcional a dicha norma, el que la información legal de un juguete fuera amplia y requiriera un mayor espacio para su exposición.

Así, el Colegiado exoneró de responsabilidad a un proveedor, al considerar que el manual de uso y montaje presentado por dicho administrado (y el mismo que se encontraba en el interior del empaque) podía considerarse como parte del rotulado del juguete.

Ver: Resolución N.º 0662-2018/SPC-INDECOPI



XII. SERVICIOS MÉDICOS

1. Responsabilidad del médico

El Código considera como proveedores, a aquellas personas naturales o jurídicas que prestan servicios de cualquier naturaleza a los consumidores; no obstante, precisa que no están incluidos como tal, los servicios que prestan las personas bajo relación de dependencia.

Conforme con lo indicado, solo cuando los profesionales, técnicos o auxiliares médicos desarrollen sus actividades de manera independiente, responderán junto con el establecimiento de salud de forma solidaria por las infracciones al Código. Así, el Código es claro en diferenciar las responsabilidades por la prestación de servicios de salud, disponiendo que el médico solo será responsable en los casos donde ejerza su actividad profesional de modo independiente.

Ver: Resolución N.º 2268-2013/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 1001-2018/SPC-INDECOPI

2. Carga de la prueba

Cuando los hechos involucrados no revisten de mayor dificultad técnica, es posible que el consumidor pueda aportar medios probatorios adecuados para acreditar la responsabilidad del denunciado. Una situación distinta ocurre en los casos de intervenciones quirúrgicas de alto riesgo, que implican la resolución de problemas técnicos de especial dificultad para la ciencia médica, en los que la asimetría informativa entre el proveedor dotado de conocimientos técnicos especializados y el consumidor no instruido en estas materias se torna más profunda y evidente. En dicha hipótesis, se justifica la aplicación de la doctrina de la carga probatoria dinámica, por ser la prueba del defecto denunciado demasiado onerosa, cuando no imposible, para el consumidor.

Ver: Resolución N.º 1177-2013/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 3228-2018/SPC-INDECOPI

3. Deber de colaboración

Cabe indicar que el Indecopi puede solicitar informes técnicos de cualquier tipo a las entidades técnicas aptas para dicho fin, por ejemplo, facultades de las universidades públicas, en atención al criterio de colaboración que rige las relaciones entre las entidades.

Ver: Resolución N.º 1079-2014/SPC-INDECOPI

4. Negativa a realizar pericias

Si la autoridad administrativa comunica a las partes que ha dispuesto que se realice una pericia, entonces no puede informar recién en su resolución final, que ha decidido no efectuarla por considerarla innecesaria. En efecto, el hecho de haber señalado que se realizaría una pericia de

oficio, no solamente genera una expectativa en los administrados de que la controversia de la cual forman parte será analizada por un tercero imparcial, acreditado y dotado de los conocimientos técnicos necesarios para dilucidar aspectos especiales que el conocimiento jurídico, por sí mismo considerado, no puede alcanzar; sino que además, genera la legítima necesidad de esperar sus resultados para adecuar su estrategia argumental en función de sus términos, presentando observaciones a sus conclusiones o alegatos de reforzamiento de sus posiciones originales cuando sean favorables a sus intereses. Asimismo, genera la confianza de no presentar, por ejemplo, informes técnicos a la espera de los resultados de la pericia.

Si bien —en función de las circunstancias del caso concreto— la autoridad se encuentra facultada a retractarse de su decisión de realizar tal actuación, no puede informar de dicha situación recién en la resolución final, por cuanto la situación de indefensión de las partes ya se habría configurado en atención a los argumentos antes expuestos.

Ver: Resolución N.º 0079-2014/SPC-INDECOPI

5. Costos de pericias

La Sala precisó que si bien el artículo 176.2 de la Ley del Procedimiento Administrativo General señala que los órganos resolutivos del Indecopi no pueden asumir los costos que conlleva la realización de una pericia, sí pueden desplegar acciones, a fin de que las partes que soliciten la emisión de un dictamen pericial, los asuman. El razonamiento antes expuesto se encuentra relacionado con la carga probatoria que tienen los administrados dentro de un procedimiento, en el marco del cual pueden proponer pericias.

Ver: Resolución N.º 1934-2017/SPC-INDECOPI

6. Obligación de resultados

Si bien los servicios médicos suelen involucrar en la generalidad de los casos obligaciones de medios, existen supuestos en los que se ha pactado o se espera un resultado específico, como puede ocurrir en el caso de una cirugía estética, siempre, claro está, que se trate de intervenciones cuyo éxito se encuentra prácticamente asegurado por el estado de la ciencia y de la técnica. En tales circunstancias, el servicio de cirugía estética asumirá las características de una obligación de resultado y, en este caso, no bastará la diligencia en el servicio, sino que será necesario alcanzar el resultado prometido y esperado por el consumidor, pues, de otro modo, probablemente no se hubiera sometido al tratamiento estético.

Es pertinente señalar que en el caso de la cirugía estética, la prestación del médico cirujano no está dirigida a la terapia del paciente ni a remediar su estado de salud, ni mucho menos a salvarle la vida, sino, más bien, se dirige a obtener una mejora de la apariencia externa del paciente o la eliminación de defectos físicos visibles, de modo que si el resultado no se obtiene o si la situación original se mantiene o empeora, se habrá infringido el deber de idoneidad, ello en la medida en que

las operaciones estéticas, como la rinoplastia, suponen la obtención de un resultado prometido y esperable.

Ver: Resolución N.º 0544-2014/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 2552-2015/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 2157-2018/SPC-INDECOPI

7. Deber de información

El establecimiento médico se encuentra obligado a informar al paciente y garante sobre la programación y costo de operaciones adicionales que deban realizarse en atención al servicio médico contratado.

Ver: Resolución N.º 3544-2014/SPC-INDECOPI

8. Medidas de seguridad en un establecimiento médico

Si bien la prestación típica que debe ejecutar una clínica es brindar servicios concernientes a la salud humana, su obligación no culmina en esta actividad, sino que, además, debe cautelar que durante la permanencia de sus pacientes (o de los familiares de estos) dentro de sus instalaciones, no sean afectados en su patrimonio o en su integridad física, pues al contratar sus servicios, también adquieren la expectativa legítima de que sus bienes y su salud se mantengan indemnes. La Sala determinó que si bien no puede exigirse a la clínica que elimine de forma absoluta toda probabilidad de que se produzca un hurto, se debe verificar si ha implementado mecanismos de seguridad idóneos para reducir la probabilidad de que este tipo de sucesos acaezcan.

Ver: Resolución N.º 2986-2013/SPC-INDECOPI

9. Obligación de adquirir medicamentos en el establecimiento médico

Cuando se trate de medicinas no cubiertas por el seguro o un plan de salud, y no se trate de una emergencia, los establecimientos médicos no pueden obligar al paciente a que los adquiera en su establecimiento.

Ver: Resolución N.º 3335-2014/SPC-INDECOPI

10. Límites al deber de informar sobre la atención médica, los medicamentos empleados y sus efectos

Si bien existe una obligación general y especial de los establecimientos de salud de informar a sus pacientes sobre el tratamiento o la atención médica que se les brinda, independientemente del producto o servicio a tomar, no es razonable, en ciertos escenarios, como el internamiento del paciente, que se esté informando sobre todos los actos del procedimiento, así como de todos los medicamentos empleados y sus efectos, pues ello implicaría que los establecimientos estuviesen



solicitando de manera constante el consentimiento informado al paciente, lo cual desnaturalizaría la dinámica rápida y eficaz que requiere un servicio médico idóneo.

Ver: Resolución N.º 2511-2015/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 2290-2018/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 2365-2018/SPC-INDECOPI

11. Deber de atender a accidentados cubiertos por el SOAT

La Sala estableció que el hecho de que un centro de salud requiera a las víctimas de un accidente de tránsito, que efectúen un pago como requisito para brindarles atención médica, pese a que el vehículo siniestrado del cual habían sido ocupantes contaba con la cobertura del SOAT, contravenía el deber de idoneidad.

Así, se indicó que tal cobro no tenía sustento legal, resaltando que las disposiciones que reglamentaban el SOAT buscan garantizar la inmediata atención de las víctimas, disponiendo que estas deben ser conducidas a los centros de salud públicos o privados más cercanos, cargando al SOAT los gastos que pudieran derivarse de su atención, seguro que será acreditado únicamente con el certificado y/o calcomanía adherida al vehículo.

Ver: Resolución N.º 4328-2014/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 0022-2015/SPC-INDECOPI

En un caso distinto, la Sala verificó que la clínica a la cual fue derivada una de las víctimas de un accidente de tránsito, la atendió de manera inmediata, realizando el diagnóstico presuntivo, ordenando los exámenes auxiliares pertinentes y disponiendo el tratamiento necesario para el padecimiento, siguiendo de esta manera los protocolos de emergencia de atención y sin restringir su atención por algún inconveniente con el SOAT.

Resolución N.º 2141-2016/SPC-INDECOPI

12. Aplicación de normas técnicas y guías de práctica clínica

Los servicios de salud prestados por el sector público y privado a nivel nacional, deben observar la normativa sectorial vigente que regule el Sistema Nacional de Salud, tales como las normas técnicas y guías de práctica clínica aprobadas por el Ministerio de Salud.

Considerando ello, la Sala sancionó a una clínica al haberse acreditado que omitió diagnosticar correcta y oportunamente la enfermedad que padecía el menor hijo de la denunciante, tras incumplir con la Guía Técnica de Práctica Clínica respecto de la Neumonía del Recién Nacido, aprobada por la Resolución Ministerial N.º 1041-2006/MINSA, en virtud de la política de salud que perseguía la reducción de morbilidad y mortalidad materna, fetal y neonatal, a través de la cual se orienta a todo profesional y técnico que labora en los servicios de salud del país, para la toma de decisiones y ejecución de acciones en las emergencias obstétricas y atención del recién nacido.

Ver: Resolución N.º 1583-2014/SPC-INDECOPI



En un caso se verificó el incumplimiento de la Guía de Práctica Clínica para el Diagnóstico y Tratamiento de Influenza por Virus AH1N1 (Resolución Ministerial N.º 326-2009/MINSA), la cual calificó a quienes sufrían de asma como integrantes de un grupo de alto riesgo de contagio y definió como "caso sospechoso" a aquellas personas que presentaban fiebre alta, acompañada de tos, dolor de garganta o rinorrea, y que hubieran estado en una zona con casos confirmados de la infección o en contacto cercano con alguno de dichos casos.

Así, determinó que pese a que la paciente padecía de asma y había manifestado síntomas que coincidían con los descritos en la guía antes mencionada, los cuales se intensificaron con el transcurso de los días, la clínica no acreditó haber agotado las evaluaciones dirigidas a determinar en dicho momento si la paciente tuvo contacto con algún caso de influenza por virus AH1N1 o estuvo en alguna zona donde tal enfermedad se había confirmado.

Ver: Resolución N.º 0203-2015/SPC-INDECOPI





XIII. SERVICIOS EDUCATIVOS

1. Textos escolares, cuadernos de trabajo y uniformes escolares

Tanto la Ley N.º 29694, Ley que protege a los consumidores de las prácticas abusivas en la selección de textos escolares, como su Reglamento, establecen un proceso destinado únicamente a la selección de textos escolares, ya que dicho proceso no puede ser aplicado de forma extensiva a los cuadernos de trabajo que tienen una naturaleza distinta.

Ver: Resolución N.º 2362-2014/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 3016-2017/SPC-INDECOPI

2. Cuestionamiento a la metodología de los docentes y autonomía universitaria

El Indecopi no es competente para evaluar cuestionamientos a las calificaciones que brinde el docente a un alumno. Si bien puede conocer denuncias que versen sobre servicios educativos, cuando sea posible determinar con objetividad las presuntas infracciones incurridas en la prestación del servicio, tales como cobros indebidos, incumplimiento en el horario de clases, etc., las calificaciones realizadas involucran aspectos de carácter pedagógico que corresponde evaluar a cada docente.

Ver: Resolución N.º 1016-2017/SPC- INDECOPI
Resolución N.º 2807-2018/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 1215-2019/SPC-INDECOPI

Del mismo modo, el Indecopi no resulta competente para conocer denuncias que versen sobre conductas desplegadas por las universidades en el marco de su autonomía universitaria, de modo que no es posible alegar como una infracción de las normas de protección al consumidor aspectos vinculados, entre otros, a la planificación y desarrollo de los planes curriculares y de evaluación, así como a aspectos vinculados con el ejercicio del poder disciplinario con el que cuentan dichos centros de estudio en relación con sus estudiantes.

Ver: Resolución N.º 3560-2017/SPC- INDECOPI
Resolución N.º 0310-2018/SPC-INDECOPI

3. Evaluaciones para el ingreso a un centro educativo

Conforme con el marco normativo vigente, la negativa de matrícula en virtud de las capacidades y las características de los postulantes, constituye un acto prohibido.

Ver: Resolución N.º 1072-2014/SPC-INDECOPI

Cuando el número de postulantes supera el número de vacantes con el que cuenta una institución educativa, esta puede establecer prioridades de ingreso; no obstante, dichos criterios deben

ser informados, de tal manera que los padres de familia puedan conocer los parámetros que se tendrán en cuenta al momento de la postulación; del mismo modo, los centros educativos deben trasladar a los padres de familia los resultados de dicho proceso, brindando una respuesta motivada de configurarse una negativa de vacante; ello, bajo la lógica de que los procesos de admisión deben estar dotados de transparencia.

Ver: Resolución N.º 3158-2018/SPC-INDECOPI

4. Actuación de los centros educativos frente a casos de *bullying*

En el caso de que un centro educativo sea informado o verifique una situación de acoso entre estudiantes o *bullying* (tipo de violencia que se caracteriza por conductas intencionales de hostigamiento, falta de respeto y maltrato verbal o físico que recibe un estudiante en forma reiterada por parte de uno o varios estudiantes), se encuentra obligado a investigar de inmediato el hecho, así como a adoptar de manera inmediata las medidas necesarias para detenerlo, conforme con el Reglamento de la Ley N.º 29719. Dicho dispositivo lo obliga a lo siguiente: i) registrar el acto de violencia y acoso entre estudiantes en el Libro de Registro de Incidencias y en los anecdotarios de clase; ii) adoptar medidas de corrección en coordinación con el director del centro educativo; iii) seguimiento de los estudiantes involucrados en los actos de acoso; y iv) comunicación oportuna de los hechos a los padres de familia.

En atención a ello, la Sala ha sancionado a centros educativos, debido a que no implementaron las medidas para cesar los actos de acoso y violencia perpetrados en agravio de los menores, así como tampoco se comunicó oportunamente de tales hechos a los padres de familia.

Ver: Resolución N.º 4028-2014/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 3175-2018/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 0631-2019/SPC-INDECOPI

5. Devolución de cuotas de ingreso

La cuota de ingreso cancelada por los padres de familia, por una única vez, al contratar el servicio educativo, les otorga el derecho de obtener una vacante para sus hijos, de manera que puedan permanecer en un centro educativo determinado hasta la culminación de sus estudios en educación básica. Así, un consumidor que matricula por primera vez a su hijo en un determinado colegio y paga por dicho servicio —entre otros conceptos— la cuota de ingreso, lo hace con la legítima expectativa de que su hijo curse su vida escolar en dicha institución educativa. Por ello, cuando se produzca el retiro de un menor de un centro educativo, por causas imputables al plantel, los padres de familia tendrán derecho a la devolución de la cuota de ingreso cancelada de manera proporcional al tiempo de estudios cursado.

Ver: Resolución N.º 0844-2015/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 3161-2018/SPC-INDECOPI

No obstante, es válido que los centros educativos establezcan cláusulas a través de las cuales se precise el carácter de no reembolsable de la cuota de ingreso, de manera que, si el retiro del

menor no obedeciera a causas imputables al centro educativo y, por el contrario, se tratara de una decisión personal de los padres de familia, aun cuando ello ocurra sin que el servicio se haya efectivizado, será válida la retención correspondiente a dicho concepto.

Ver: Resolución N.º 0728-2018/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 3155-2018/SPC-INDECOPI

6. Cobro de cuotas extraordinarias

Los cobros que los colegios efectúen sin la autorización administrativa correspondiente, serán sancionados como "cobro de cuotas extraordinarias", al margen de que la comunicación efectuada a los padres sobre el pago de dichas cuotas, contenga la indicación de su carácter voluntario; pues en atención a la capacidad de los colegios para condicionar la conducta de los padres de familia, los padres siempre entenderán dicho pago como obligatorio.

Ver: Resolución N.º 2773-2017/SPC-INDECOPI

7. Procedimiento para el traslado del código SIAGIE

El trámite de traslado de matrícula no se inicia en la institución educativa de origen (plantel donde el alumno cursa sus estudios), sino que, a solicitud del padre de familia y contando con toda la información del estudiante, el proceso comienza en la institución educativa de destino (institución a donde el alumno será trasladado) formalizándose el inicio de la gestión, con la expedición y posterior registro en el SIAGIE de la constancia de vacante respectiva. Así, para la liberación de un código de matrícula, resulta indispensable que el padre de familia inicie los trámites de traslado en la institución educativa de destino, y esta a su vez expida y registre la constancia de vacante del alumno a transferir en el SIAGIE, lo que generará un mensaje en el sistema de la institución educativa de origen, que le permitirá continuar con el trámite de traslado correspondiente.

Ver: Resolución N.º 1815-2015/SPC-INDECOPI

8. Requisitos para la obtención del grado de bachiller

Conforme lo señalaba el entonces vigente Decreto Legislativo N.º 739 (ya que la Ley N.º 30220, publicada el 9 de julio de 2014, establece que su artículo 45 no será aplicable a aquellos estudiantes que ya se encontraban matriculados a su entrada en vigencia), la obtención del grado académico de bachiller se obtenía de manera automática, con la sola aprobación de los estudios propios de cada carrera universitaria.

En ese sentido, una universidad fue sancionada porque requería a sus egresados la presentación de una constancia de acreditación del idioma inglés expedido por su centro de idiomas, así como una constancia de capacitación en computación emitida por su centro de cómputo, para otorgar el grado de bachiller.

Ver: Resolución N.º 2508-2015/SPC-INDECOPI

9. Límites del derecho de continuidad de estudios ante la falta de pago de las pensiones de enseñanza en colegios

Constituye una actuación válida de los centros educativos comunicar a los padres de familia que la matrícula para el siguiente año escolar se encuentra condicionada al hecho de que estos se encuentren al día en el pago de las pensiones de enseñanza, así como que, en virtud de ello, se configure dicha negativa. En relación con dicha medida, la Sala ha absuelto de responsabilidad a centros educativos que negaron la matrícula bajo esas consideraciones, al no tratarse de una negativa injustificada.

Ver: Resolución N.º 2821-2017/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 3672-2018/SPC-INDECOPI

10. Límites del derecho de continuidad de estudios ante la falta de pago de las pensiones de enseñanza en institutos

Aun cuando el estudio de un idioma extranjero responde a una alternativa de formación por la que optan aquellas personas que desean acceder a conocimientos adicionales o complementarios, lo cierto es que tales estudios no califican como una etapa o como la continuación de un programa profesional. Por este motivo, los cursos de idiomas, a diferencia de los proporcionados por los centros educativos de educación superior, no se encuentran regulados en las normas orientadas a garantizar la continuidad del proceso educativo de los estudiantes ante una posible falta de pago de las pensiones, pues no forman parte del sistema educativo nacional y no cumplen con las características propias de la enseñanza que se imparte en los niveles de educación básica y superior.

Ver: Resolución N.º 2041-2015/SPC-INDECOPI

11. Cobro de interés moratorio superior al permitido en caso de universidades

En el caso de las universidades, la determinación de si el interés moratorio cobrado ante el retraso en el pago de las pensiones es indebido o no, debe realizarse al amparo de lo establecido en la Ley N.º 29947, Ley de Protección a la Economía Familiar respecto del pago de pensiones en Institutos, Escuelas Superiores, Universidades y Escuelas de Posgrado Públicos y Privados (norma especial aplicable a dichos centros de estudios), la cual dispone que la tasa de interés para las moras sobre pensiones no pagadas no podrá superar la tasa de interés interbancario dispuesta por el BCR; no siendo aplicable a dichos casos el artículo 94 del Código de Protección y Defensa del Consumidor (el cual se remite al artículo 1243 del Código Civil y se refiere al límite máximo de interés compensatorio y moratorio establecido por el Banco Central de Reserva del Perú).

Ver: Resolución N.º 0538-2019/SPC-INDECOPI

12. Sobre la tipificación de la conducta infractora en las denuncias por falta de idoneidad en la prestación de los servicios educativos

Teniendo en cuenta que el artículo 73 del Código establece que el proveedor de servicios educativos debe tener en consideración los lineamientos generales del proceso educativo en la educación básica, técnico-productiva y educación superior, asegurando la calidad de los servicios dentro de la normativa sobre la materia, la Sala considera que las infracciones al deber de idoneidad en materia de servicios educativos no deben ser imputadas bajo los artículos 18 y 19 del Código, sino bajo dicho tipo infractor. Ello, tomando en cuenta el principio de especialidad.

Ver: Resolución N.º 0954-2019/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 0997-2019/SPC-INDECOPI

13. Sobre la obligación del colegio de adoptar medidas de seguridad durante la prestación de sus servicios (ex ante y ex post)

La prestación que ofrece un proveedor de servicios educativos en el mercado, ostenta una posición especial frente a otras, dado que el servicio brindado a través de una institución educativa no se restringe a un mero acto traslativo de "servicio - precio", debido a que una de sus principales funciones está referida a moldear seres humanos capaces de lograr su realización ética, intelectual, artística, cultural, afectiva, física, espiritual y religiosa, promoviendo la formación y consolidación de su identidad y autoestima.

Para cumplir con ello, los proveedores de servicios educativos tienen la responsabilidad de cautelar y proteger la integridad física, así como psicológica, además de la dignidad de los menores que se encuentran bajo su cuidado, contribuyendo de esa forma con su desarrollo integral. Aunado al deber de cuidado y protección impuesto normativamente a los promotores de servicios educativos, se debe considerar que los padres de familia que contratan este tipo de prestación, eligiendo una determinada institución educativa, por las características del servicio que ofrece, lo hacen con la legítima expectativa que durante el tiempo que sus hijos se encuentren en ella, su personal haya implementado las medidas necesarias e idóneas para proporcionar a los menores un ambiente sano, seguro y pacífico. Presentamos a modo de ejemplo los siguientes casos:

i) La Sala ha sancionado a varios centros educativos por no adoptar las **medidas ex-ante** necesarias, a fin de cautelar la integridad de los alumnos, tales como a) evitar que los alumnos sufran accidentes dentro de las instalaciones del colegio, b) evitar la configuración de actos sexuales en el establecimiento educativo; y c) por no brindar una atención psicológica oportuna, ni soporte emocional a un menor, lo cual habría prevenido que el referido menor se lance por la ventana de su salón, ubicado en el cuarto piso del centro educativo.

Ver: Resolución N.º 1425-2017/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 0771-2018/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 3160-2018/SPC-INDECOPI



ii) El Colegiado también ha sancionado a varios proveedores de servicios educativos, al considerar que su personal no adoptó las **medidas de seguridad ex post pertinentes**, tales como brindar la atención médica inmediata a los alumnos luego de la ocurrencia de un accidente.

Ver: Resolución N.º 1425-2017/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 1140-2019/SPC-INDECOPI





XIV. VEHÍCULOS

1. Garantía

El hecho de que el consumidor no haya realizado el mantenimiento preventivo de su vehículo, no es suficiente para eximir de responsabilidad al proveedor por los defectos de fábrica que pudiera presentar el vehículo. En todo caso, es responsabilidad del proveedor acreditar en qué medida la no realización de dichos mantenimientos habría ocasionado la falla detectada, esto es, la conexión existente entre la falta de los mantenimientos preventivos y el desperfecto denunciado.

Ver: Resolución N.º 2593-2013/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 1807-2017/SPC-INDECOPI

El cómputo del plazo para la ejecución de la garantía de los vehículos adquiridos por las empresas administradoras de fondos colectivos no se iniciará a partir de la fecha de entrega del vehículo al asociado —aun cuando dicha administradora de fondos mantuviera el bien adquirido bajo su dominio por un periodo de tiempo, sino a partir de la fecha de venta del mismo por parte de la concesionaria.

Ver: Resolución N.º 2268-2016/SPC-INDECOPI





XV. CENTROS COMERCIALES

1. Medidas de seguridad en la revisión a personas

La Sala ha señalado que los proveedores pueden adoptar diversas medidas de seguridad, con la finalidad de resguardar su patrimonio y el de los propios consumidores, de modo que estos puedan disfrutar de las prestaciones principales, pudiendo destinar parte de su personal para tal fin o contratar a terceros que se encarguen de proveer seguridad en sus locales. Sin embargo, es importante tener presente que los mecanismos que el proveedor emplee para la vigilancia, seguridad y control de sus establecimientos, deben ejecutarse también dentro de parámetros de idoneidad, no pudiendo afectar injustificadamente la tranquilidad de los consumidores que acuden a sus locales o vulnerar su dignidad.

En ese sentido, el hecho de someter a los consumidores a detenciones injustificadas y prolongadas (incluso conduciéndolos a otros ambientes del establecimiento) cuando no se cuente con medios probatorios que justifiquen dicho proceder, y que, a su vez, puedan afectar su tranquilidad o vulnerar su dignidad, resulta ser —por sí misma— una conducta reprochable susceptible de sanción.

Ver: Resolución N.º 0272-2019/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 0360-2018/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 1738-2018/SPC-INDECOPI

2. Accidentes en centros comerciales

2.1 Responsabilidad del centro comercial por la ocurrencia de un accidente en su local

Es una obligación del proveedor adoptar las medidas necesarias destinadas a velar que las condiciones físicas del local donde brinde sus servicios sean idóneas, a fin de que no se produzca algún accidente que dañe la integridad o salud de los consumidores.

Ver: Resolución N.º 1269-2016/SPC-INDECOPI

La Sala sancionó a un proveedor, entre otros motivos, por no adoptar las medidas de seguridad necesarias para expender adecuadamente en su establecimiento sus productos de riesgo químico, a fin de evitar que puedan caer y causar afectaciones a la salud e integridad física de los consumidores.

Ver: Resolución N.º 1950-2017/SPC-INDECOPI

2.2 Responsabilidad del centro comercial por no adoptar las medidas *ex post*, a fin de atender a los consumidores

La Sala sancionó a dos (2) proveedores, al verificar que estos no cumplieron con brindar la atención médica inmediata al padre de los denunciantes, luego de ocurrido un accidente.

Ver: Resolución N.º 0657-2018/SPC-INDECOPI



La Sala confirmó la responsabilidad de un proveedor, debido a que este no adoptó las acciones necesarias para auxiliar al denunciante y su menor hijo de ocho (8) años, luego de haber utilizado la escalera eléctrica del establecimiento comercial, la cual presentó fallas en su funcionamiento de manera imprevista.

Ver: Resolución N.º 0347-2019/SPC-INDECOPI

Si el consumidor solicita el pago de los gastos médicos en que incurrió luego de haber sufrido un accidente en un establecimiento comercial, esto obliga al Indecopi a analizar la presunta responsabilidad del proveedor respecto a dicho accidente. Así, en caso de que se acredite dicha responsabilidad, no solo le corresponderá brindar o facilitar asistencia médica al usuario, sino también asumir los costos del traslado a un centro médico, atención médica y gastos que se hubiesen generado, a fin de recuperar su salud.

Ver: Resolución N.º 2593-2013/SPC-INDECOPI





XVI. ESTACIONAMIENTOS

1. Alcances del deber de custodia

El deber de custodia del proveedor de un estacionamiento no solo incluye el deber de evitar que el vehículo sea hurtado (ya sea íntegramente o respecto a sus autopartes), sino que también debe evitar que el mismo sea dañado por agentes externos al mismo. Ello, debido a que un consumidor del servicio de estacionamiento vehicular esperará legítimamente que su vehículo no sufra daños al interior de un establecimiento cuando esté bajo custodia del proveedor, pues existe un incentivo al estacionarlo en una zona destinada para ello y no en la vía pública, representado justamente por el deber de vigilancia y custodia que recae en aquel.

Teniendo en cuenta dicha situación, no será idóneo un servicio de estacionamiento, si un vehículo sufre daños mientras se encuentra bajo custodia del proveedor, debiendo este adoptar las medidas necesarias para cuidar la integridad de los vehículos mientras se encuentren bajo dicha custodia.

Ver: Resolución N.º 2659-2014/SPC-INDECOPI

2. Medida correctiva

Si el consumidor no ha cumplido con el procedimiento para el reconocimiento de pérdidas establecido en la Ley N.º 29461, Ley que regula el servicio de estacionamiento vehicular, la autoridad administrativa no podrá ordenar como medida correctiva la devolución del valor del vehículo.



XVII. LISTA DE PRECIOS

1. Establecimientos de hospedaje

En servicios de hospedaje y hostelería, se interpreta el artículo 5.3 del Código precisando que basta con colocar la lista de precios en un lugar visible y accesible al usuario, sin que le sea necesario consultar con personal de la empresa para conocerla antes de contratar. En tal sentido, se cumple la obligación de su exhibición con su colocación en la recepción del local, esto es, no se requiere necesariamente que se halle en el exterior.

Ver: Resolución N.º 1748-2018/SPC-INDECOPI

2. Cadenas de *fast food*

En establecimientos de comida rápida, se interpreta el artículo 5.3 del Código, precisando que la obligación de exhibir su lista de precios en el exterior del establecimiento, se cumple si la misma se ubica en el **counter** de la caja, el cual es un lugar de fácil acceso para el usuario.

Ver: Resolución N.º 1926-2018/SPC-INDECOPI

3. Precios consignados en las etiquetas de los productos

El artículo 5, numeral 5.1 del Código indica que los establecimientos comerciales están obligados a consignar de manera fácilmente perceptible para el consumidor, los precios de los productos en los espacios destinados para su exhibición. En ese sentido, la Sala sancionó a varios proveedores por no consignar los precios de los productos en las vitrinas donde se encontraban exhibidos dichos productos.

Ver: Resolución N.º 0032-2019/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 0391-2019/SPC-INDECOPI

Se señaló que el deber de proporcionar la información sobre los precios de los productos que se expendan en los establecimientos, se cumple plenamente con el modelo de negocios de aquellos proveedores que, por ejemplo, consignan sus precios en etiquetas adheridas a cada producto, bastando el ingreso al local, sin que sea necesario solicitar la asistencia del personal del proveedor.

Por ende, en dichos casos no es necesario exigir que, adicionalmente, el establecimiento cuente con una lista de precios, pues la implementación de esta lista no aporta mayores beneficios al consumidor, considerando que la finalidad se habría cumplido con la exhibición de los precios de los productos que se ofertan.

Ver: Resolución N.º 1457-2013/SPC-INDECOPI

4. Empresas de transporte

Se ha indicado que el Indecopi no es competente para avocarse al conocimiento de denuncias que versen sobre la falta de exhibición de la lista de precios en empresas de transportes. Ello,

teniendo en consideración que la Sutran fiscaliza y sanciona a aquellos proveedores de servicios de transporte terrestre de ámbito provincial, que no cumplan con cualquiera de las exigencias de carácter técnico, organizativo, jurídico y operacional que se deben cumplir para permanecer autorizado a prestar tal servicio, entre las que se encuentra el poner a disposición del usuario la información relevante en relación con los servicios que presta, tales como horarios y modalidades autorizadas, **tarifas al público**, fletes, etc., en sus oficinas, en los puntos de venta de pasajes, en los terminales terrestres, estaciones de ruta y en su página web, de ser el caso. Ello en consideración de lo establecido en el artículo 41.1.8 del Reglamento Nacional de Administración de Transporte.

Ver: Resolución N.º 3255-2018/SPC-INDECOPI

XVIII. MÉTODOS COMERCIALES AGRESIVOS O ENGAÑOSOS

El artículo 58.1, literal a) del Código establece que el ofrecimiento de un premio se torna indebido (constituye una práctica comercial abusiva o engañosa) cuando el proveedor crea la impresión de que el consumidor ha ganado un premio, pero sin embargo la obtención del mismo finalmente está sujeto a efectuar un pago o incurrir en un gasto. Sobre esto último, queda claro que el Código no solo prohíbe que la obtención del premio esté sujeta a un pago, entendido este como la entrega de una suma dineraria, sino que de modo amplio hace referencia a incurrir en un "gasto", es decir, destinar recursos por parte del consumidor como, por ejemplo, el tiempo que estos destinan en la charla que deben escuchar.

El hecho de que un proveedor exija el pago del servicio antes de poner a su disposición el contrato, evidencia el empleo de un método comercial agresivo, puesto que se ejerce una influencia indebida en los consumidores, quienes, al haber efectuado de antemano un desembolso de dinero, se ven presionados a celebrar el contrato.

Asimismo, si se verifica que el ofrecimiento del servicio se desarrolla bajo ciertas prácticas (ambiente pequeño y bullicioso, con abundante información de oferta tras oferta y diversos precios de los programas, todo ello durante un tiempo considerable), puede llevar también a concluir que el proveedor ha ejercido una influencia indebida en los consumidores, afectando así de manera determinante su voluntad, a través de una práctica que implicó dolo, lo cual configura una infracción al literal f) del artículo 58 del Código.

Al margen de que los consumidores siempre tengan, en último término, la opción de decidir contratar o no el servicio ofrecido, lo que el Código destaca es que, al efectuar dicha decisión, la voluntad del consumidor haya sido mermada de manera determinante por el proveedor, es decir, que este realice prácticas que tengan como finalidad que la "decisión" se tome sin reflexión alguna, de manera irreflexiva o desinformada.

Ver: Resolución N.º 4356-2014/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 3399-2018/SPC-INDECOPI

XIX. PROCEDIMIENTOS SANCIONADORES POR FALTA DE ENTREGA DE INFORMACIÓN

Los numerales 1 y 2 del artículo 255 del Texto Único Ordenado de la Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, establecen que las entidades, en ejercicio de su potestad sancionadora, están facultadas a iniciar procedimientos sancionadores por propia iniciativa, para lo cual pueden realizar las investigaciones, averiguaciones e inspecciones que les permitan determinar con carácter preliminar si concurren circunstancias que justifiquen su iniciación.

Así, el artículo 1 del Decreto Legislativo N.º 807 establece que las Comisiones del Indecopi gozan de las facultades necesarias para desarrollar investigaciones relacionadas con los temas de su competencia, las cuales serán ejercidas a través de las Secretarías Técnicas, siendo que dentro de las facultades de las Comisiones, se establece expresamente la de exigir a las personas naturales o jurídicas la exhibición de todo tipo de documentos en relación con sus actividades, así como solicitar información referida a la organización o negocios.

Tratándose de una actividad orientada a facilitar el desarrollo de las funciones asignadas a la autoridad administrativa, los requerimientos de información o documentación que formulen los órganos funcionales del Indecopi, deben cumplirse en el plazo establecido, bajo apercibimiento de aplicar las sanciones previstas en el artículo 5 del Decreto Legislativo N.º 807. Esta norma establece que, quien incumpla injustificadamente con los referidos requerimientos, podrá ser sancionado con una multa no menor de 1 UIT ni mayor de 50 UIT.

Ver: Resolución N.º 3675-2018/SPC-INDECOPI

La Sala ha señalado, respecto del criterio de intencionalidad, que la infracción al artículo 5 del Decreto Legislativo N.º 807, consiste en un incumplimiento de la normativa vigente que se evalúa de manera objetiva, por lo que, en el análisis de la responsabilidad, resulta irrelevante la existencia o no de intencionalidad en el actuar del infractor. En ese sentido, en la etapa de graduación de la sanción, la existencia de intencionalidad únicamente podría evaluarse como un agravante de la sanción (siempre que esté acreditada), mas no como un atenuante, dado que no resultaría congruente con el análisis objetivo de la responsabilidad efectuado previamente.

Ver: Resolución N.º 1707-2018/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 3675-2018/SPC-INDECOPI

La Sala ha eximido de responsabilidad a administrados, a quienes se les ha imputado la falta de atención a un requerimiento de información, cuando se ha verificado que la notificación del requerimiento no fue realizada válidamente.

Ver: Resolución N.º 1482-2018/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 2585-2018/SPC-INDECOPI
Resolución N.º 2987-2018/SPC-INDECOPI



Indecopi

#IndecopiDigital



Radi 
Indecopi

www.indecopi.gob.pe/rad



AUTORIDAD NACIONAL
de Protección del Consumidor

www.indecopi.gob.pe