



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE PIURA
PROCEDIMIENTO : DE PARTE
DENUNCIANTE : TIMOTEO CARMEN OLIVARES
DENUNCIADA : PROMOTORA OPCIÓN S.A. EAFIC
MATERIAS : NULIDAD
DEBER DE IDONEIDAD
DEBER DE INFORMACIÓN
ACTIVIDAD : ADMINISTRACIÓN DE FONDOS COLECTIVOS

SUMILLA: *Se declara la nulidad parcial de la Resolución 0240-2019/ST-INDECOPI-PIU del 6 de noviembre de 2019, que concedió el recurso de apelación interpuesto por el señor Timoteo Carmen Olivares contra la Resolución 0482-2018/CPC-INDECOPI-PIU, en el extremo referido a la conducta consistente en que el proveedor denunciado habría consignado en el Calendario de Vencimiento de Cuotas Mensuales que debía cancelar 80 cuotas de US\$ 1 040,20, generando un costo total de US\$ 87 560,20, pese a que en el programa contratado se consignó que el certificado de compra ascendía a US\$ 70 000,00; y, en consecuencia, se declara improcedente la referida apelación. Ello, toda vez que el denunciante no sustentó ni identificó el vicio o error de hecho o derecho contenido en la resolución impugnada sobre dicho extremo. En consecuencia, el mismo ha quedado consentido.*

Asimismo, se confirma la Resolución 0675-2019/CPC-INDECOPI-PIU en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor Timoteo Carmen Olivares en contra de Promotora Opción S.A. EAFIC por infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto quedó acreditado que la denunciada no cumplió con atender las solicitudes de gestión presentadas por el denunciante: (i) los días 14 y 23 de mayo de 2018; y, (ii) el 25 de septiembre de 2018.

De otro lado se revoca la misma en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor Timoteo Carmen Olivares en contra de Promotora Opción S.A. EAFIC, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, respecto al cobro indebido del importe de US\$ 29,50, para atender su solicitud de gestión; y, en consecuencia, se declara infundada la misma. Ello, al haber quedado acreditado que la denunciada se encontraba facultada de efectuar dicho cobro, en tanto el mismo fue informado al denunciante. En consecuencia, corresponde dejar sin efecto la sanción impuesta, la medida correctiva ordenada y su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

Finalmente, se confirma la Resolución 0675-2019/CPC-INDECOPI-PIU en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor Timoteo



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPÍ

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0971-2020/SPC-INDECOPÍ

EXPEDIENTE 0482-2018/CPC-INDECOPÍ-PIU

Carmen Olivares en contra de Promotora Opción S.A. EAFC por presunta infracción de los artículos 1°.1 literal b) y 2° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, respecto a que el proveedor denunciado no cumplió con informar al denunciante el pago y porcentaje de las siguientes cuotas: (a) cuota de inscripción; (b) cuota de administración; (c) cuota capital; (d) cuota de seguro de vida; (e) cuota total. Ello, al haber quedado acreditado que dicha información fue trasladada oportunamente.

SANCIONES:

1 UIT: Por la falta de atención de las solicitudes de gestión de los días 14 y 23 de mayo de 2018.

1 UIT: Por la falta de atención de la solicitud de gestión del 25 de septiembre de 2018.

Lima, 1 de julio de 2020

ANTECEDENTES

1. El 11 de octubre de 2018, el señor Timoteo Carmen Olivares (en adelante, el señor Carmen) denunció a Promotora Opción S.A. EAFC¹ (en adelante, Promotora Opción) ante la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Piura (en adelante, la Comisión), por presunta infracción de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), en atención a los siguientes hechos:
 - (i) El 10 de abril de 2018, personal de Promotora Opción le ofreció la adquisición de un vehículo mediante la modalidad de sorteo, para lo cual le indicaron que debía abonar el monto de US\$ 4 344,20;
 - (ii) ante ello, cumplió con efectuar el abono del importe informado, por lo que el 26 de abril de 2018 suscribió el contrato del programa ofrecido por la denunciada a fin de adjudicarse a un certificado de compra, ascendente a US\$ 70 000,00;
 - (iii) posteriormente, al advertir que la denunciada no cumplió con entregarle un vehículo en la fecha indicada por su personal, procedió a remitir dos cartas simples de fechas 14 y 23 de mayo de 2018, mediante las cuales solicitó la devolución del importe que canceló; sin embargo, no obtuvo alguna respuesta al respecto;
 - (iv) el 25 de septiembre de 2018 remitió una carta vía notarial a la denunciada, reiterando su solicitud de devolución del importe cancelado; no obstante, no se atendió la misma;
 - (v) el 1 de octubre de 2018, se apersonó al establecimiento de la

¹ RUC: 20100341914, con domicilio fiscal en Calle General Salaverry Nro. 152 Lima - Lima - Miraflores.



- denunciada, donde se le informó que para obtener una respuesta a su carta notarial de manera física debía cancelar el importe de US\$ 29,50;
- (vi) posteriormente, advirtió que la denunciada no cumplió con informarle sobre el pago de las siguientes cuotas: (a) cuota de inscripción; (b) cuota de administración; (c) cuota capital; (d) cuota de seguro de vida; y, (e) cuota total; y,
 - (vii) en el documento denominado “Calendario de Vencimiento de Cuotas Mensuales” se consignó que debía cancelar 80 cuotas mensuales de US\$ 1 040,20, lo cual generaba un costo total de US\$ 87 560,20, pese a que el certificado de compra contratado ascendía a US\$ 70 000,00.
2. Mediante escritos del 15 de enero y 25 de abril de 2019, Promotora Opción presentó sus descargos manifestando, entre otros, lo siguiente:
- (i) Cumplió con entregar al denunciante una proforma del sistema de fondos colectivos, mediante la cual detalló toda la información del programa contratado;
 - (ii) cumplió con atender las solicitudes de gestión remitidas por la denunciante; y,
 - (iii) el cálculo realizado por el denunciante era erróneo, en tanto no consideró la cuota de administración que debía cancelar; ello, conforme a los conceptos consignados en el programa contratado.
3. Mediante Resolución 0675-2019/CPC-INDECOPI-PIU del 25 de septiembre de 2019, la Comisión resolvió lo siguiente:
- (i) Declaró fundada la denuncia interpuesta en contra de Promotora Opción por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al considerar que quedó acreditado que no cumplió con atender las solicitudes de gestión presentadas por el denunciante de fechas 14 y 23 de mayo de 2018; sancionándola con una multa de 2 UIT;
 - (ii) declaró fundada la denuncia interpuesta en contra de Promotora Opción por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al considerar que quedó acreditado que no cumplió con atender las solicitudes de gestión presentada por el denunciante de fecha 25 de septiembre de 2018; sancionándola con una multa de 2 UIT;
 - (iii) declaró fundada la denuncia interpuesta en contra de Promotora Opción por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al considerar que quedó acreditado que requirió indebidamente el pago de US\$ 29,50, a fin de atender su solicitud de gestión; sancionándola con una multa de 2 UIT;
 - (iv) declaró infundada la denuncia interpuesta en contra de Promotora Opción por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al considerar que quedó acreditado que el importe requerido al denunciante ascendente a US\$ 87 560,20 se encontraba debidamente



- justificado;
- (v) declaró infundada la denuncia interpuesta en contra de Promotora Opción por presunta infracción de los artículos 1° y 2° del Código, al considerar que la denunciada cumplió con informar al denunciante sobre el pago de las siguientes cuotas: (a) cuota de inscripción; (b) cuota de administración; (c) cuota capital; (d) cuota de seguro de vida; y, (e) cuota total;
 - (vi) ordenó a Promotora Opción en calidad de medida correctiva que cumpla con: (a) atender las solicitudes de gestión presentadas por el denunciante; y, (b) devolver el importe de US\$ 29,50;
 - (vii) condenó a Promotora Opción al pago de las costas y costos del procedimiento a favor del denunciante; y,
 - (viii) dispuso la inscripción de Promotora Opción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi (en adelante, el RIS).
4. El 28 de octubre de 2019, el señor Carmen apeló la Resolución 0675-2019/CPC-INDECOPI-PIU, señalando que la información brindada por la denunciada no era suficiente, en tanto si bien se le brindaron los porcentajes de cada cuota requerida, lo cierto es que debía detallarse el equivalente de cada una. Asimismo, señaló que al haber quedado acreditado la falta de idoneidad en el servicio brindado por la denunciada, correspondía la devolución del importe que canceló; ascendente a US\$ 4 344,20.
5. Por su parte, Promotora Opción también apeló la Resolución 0675-2019/CPC-INDECOPI-PIU, manifestando lo siguiente:
- (i) Las solicitudes de gestión del 14 y 23 de mayo de 2018 fueron atendidas al correo electrónico consignado por el denunciante el 15 y 24 de mayo del año en mención, respectivamente;
 - (ii) la solicitud del 25 de septiembre de 2018 fue atendida al correo electrónico consignado por el denunciante el 17 de octubre de 2018; ello, en la medida que no consignó debidamente el domicilio en el que se debía remitir la respuesta brindada;
 - (iii) el cobro requerido al denunciante ascendente a US\$ 29,50, siendo que le fue informado mediante el documento denominado “tarifario”, por lo que el mismo era permitido; y,
 - (iv) al no incurrir en las conductas denunciadas, correspondía dejar sin efecto las medidas correctivas ordenadas, así como las sanciones impuestas.
6. Finalmente, mediante escrito del 17 de febrero de 2020, Promotora Opción solicitó el uso de la palabra.



ANÁLISIS

Cuestiones previas:

(i) Sobre la solicitud de informe oral de Promotora Opción

7. Mediante escrito del 17 de febrero de 2020, Promotora Opción solicitó que se le conceda el uso de la palabra con el fin de exponer sus argumentos de defensa.
8. Sobre el particular, es necesario precisar que el artículo IV numeral 1°.2 del Título Preliminar del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, TUO de la LPAG), desarrolla el Principio del Debido Procedimiento, el mismo que, entre otros, garantiza el derecho de los administrados a exponer sus argumentos, a ofrecer y producir pruebas, a obtener una decisión motivada y fundada en derecho y a solicitar el uso de la palabra.
9. Como se observa, en el marco de dicha normativa general la solicitud del uso de la palabra es una de las expresiones del principio del debido procedimiento; no obstante, dicho pedido deberá analizarse en concordancia con la normativa especial existente, siendo que, en el caso de los procedimientos seguidos ante el Indecopi (como ocurre en el presente caso), el artículo 16° del Decreto Legislativo 1033 dispone que, las Salas podrán convocar o denegar la solicitud de audiencia de informe oral mediante resolución debidamente motivada.
10. Siendo ello así, por mandato específico de la referida norma es facultad discrecional de esta Sala citar a las partes de un procedimiento a informe oral, ya sea a pedido de parte o de oficio, siendo que dicha actuación, al ser de carácter facultativo, no obliga a la autoridad administrativa a convocar a estas a informe oral en todos los procedimientos de su conocimiento, pudiendo inclusive denegar las audiencias solicitadas por los administrados.
11. Por tanto, resulta claro que la denegatoria de un informe oral no involucra una contravención al principio del debido procedimiento, ni al derecho de defensa del administrado, en la medida que las disposiciones legales específicas sobre la materia otorgan la facultad a la autoridad administrativa de concederlo o no. Además, las partes del procedimiento pueden desplegar su actividad probatoria y de alegación, a través de la presentación de medios probatorios, alegatos e informes escritos, los mismos que serán evaluados al momento de resolver el caso en concreto.
12. En la misma línea, mediante Resolución 16 del 2 de diciembre de 2016, recaída en el Expediente 7017-2013 (el mismo que fue archivado definitivamente, según lo dispuesto en la Resolución 17 del 16 de marzo de



2017), la Quinta Sala Especializada en lo Contencioso Administrativo con Subespecialidad en Temas de Mercado de la Corte Superior de Justicia de Lima, indicó que, de acuerdo con lo establecido en el artículo 35° del Decreto Legislativo N° 807, Ley que aprueba las Facultades, Normas y Organización del Indecopi, una vez puesto en conocimiento de la Administración lo actuado para la resolución final, las partes podían solicitar la realización de un informe oral ante el Indecopi, siendo que la actuación o la denegación del mismo quedará a criterio de la autoridad administrativa, según la importancia y la trascendencia del caso.

13. En ese sentido, el órgano jurisdiccional ratificó que, bajo lo dispuesto en la mencionada norma legal, la convocatoria a una audiencia de informe oral, por parte de la Comisión (o del Tribunal) del Indecopi, era una potestad otorgada a este órgano administrativo, mas no una obligación, considerando además que no había necesidad de actuar dicha audiencia, cuando se estime que los argumentos expuestos por las partes y las pruebas ofrecidas fueran suficientes para resolver la cuestión controvertida.
14. En consecuencia, considerando que obran en autos los elementos suficientes a efectos de emitir un pronunciamiento, así como que la denunciada a lo largo del procedimiento ha podido exponer y sustentar sus argumentos, corresponde -en atención de la potestad o prerrogativa conferida por la ley- denegar el pedido de uso de la palabra planteado por Promotora Opción.

(i) Sobre el recurso de apelación interpuesto por el señor Carmen

15. El artículo 10° del TUO de la LPAG, establece que uno de los vicios del acto administrativo que causa su nulidad de pleno de derecho es la omisión o defecto de sus requisitos de validez², entre los cuales se encuentra el que se respete el procedimiento regular previsto para su generación³, esto es, que

² **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 10°.- Causales de nulidad.**

Son vicios del acto administrativo, que causan su nulidad de pleno derecho, los siguientes:

1. La contravención a la Constitución, a las leyes o a las normas reglamentarias.
2. El defecto o la omisión de alguno de sus requisitos de validez, salvo que se presente alguno de los supuestos de conservación del acto a que se refiere el Artículo 14.
3. Los actos expresos o los que resulten como consecuencia de la aprobación automática o por silencio administrativo positivo, por los que se adquiere facultades, o derechos, cuando son contrarios al ordenamiento jurídico, o cuando no se cumplen con los requisitos, documentación o trámites esenciales para su adquisición.
4. Los actos administrativos que sean constitutivos de infracción penal, o que se dicten como consecuencia de la misma.

³ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 3°.- Requisitos de validez de los actos administrativos.- Son requisitos de validez de los actos administrativos:**

(...)

5. Procedimiento regular. - Antes de su emisión, el acto debe ser convalidado mediante el cumplimiento del procedimiento administrativo previsto para su generación.



se respete el Principio del Debido Procedimiento, que garantiza el derecho de los administrados a exponer sus argumentos, a ofrecer y producir pruebas y a obtener una decisión motivada y fundada en derecho⁴.

16. El artículo 220° del TUO de la LPAG señala que el recurso de apelación se interpondrá cuando la impugnación se sustente en diferente interpretación de las pruebas producidas o cuando se trate de cuestiones de puro derecho debiendo dirigirse a la misma autoridad que expidió el acto para que eleve lo actuado al superior jerárquico⁵.
17. Así, en términos de Martin Tirado «*cabe plantear este recurso cuando la impugnación se sustente en una diferente interpretación de las pruebas producidas o cuando la controversia esté basada en fundamentos de puro derecho*»⁶.
18. En la misma línea, Farfán Sousa manifiesta que «*la finalidad de un administrado al interponer un recurso administrativo no es otra que la de obtener la nulidad o la modificación de una actuación administrativa en cierto sentido. (...) Ahora bien, debe quedar claro también que la fundamentación que lleve a cabo el administrado respecto de las razones que sustentan su impugnación puede responder a fundamentos de hecho y de derecho*»⁷.
19. Por su parte, los artículos 358° y 366° del Código Procesal Civil⁸, norma de aplicación supletoria a los procedimientos administrativos⁹, establecen como

⁴ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo.**

1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:
(...)

1.2. Principio del Debido Procedimiento. - Los administrados gozan de todos los derechos y garantías inherentes al debido procedimiento administrativo, que comprende el derecho a exponer sus argumentos, a ofrecer y producir pruebas y a obtener una decisión motivada y fundada en derecho. La institución del debido procedimiento administrativo se rige por los principios del Derecho Administrativo. La regulación propia del Derecho Procesal Civil es aplicable sólo en cuanto sea compatible con el régimen administrativo.

⁵ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 220°.- Recurso de apelación.** El recurso de apelación se interpondrá cuando la impugnación se sustente en diferente interpretación de las pruebas producidas o cuando se trate de cuestiones de puro derecho, debiendo dirigirse a la misma autoridad que expidió el acto que se impugna para que eleve lo actuado al superior jerárquico.

⁶ Martin Tirado, Richard. En: *Círculo de Derecho Administrativo* N° 9. Lima, Pontificia Universidad Católica del Perú, N° 09, 2010, p. 215-231.

⁷ Farfán Sousa, Ronnie. En: *Forseti Revista de Derecho* N° 2. Lima, N° 02, 2015, p. 223-251.

⁸ **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 358°.- Requisitos de procedencia de los medios impugnatorios.** - El impugnante fundamentará su pedido en el acto procesal en que lo interpone, precisando el agravio y el vicio o error que lo motiva. El impugnante debe adecuar el medio que utiliza al acto procesal que impugna.
(...)

Artículo 366°.- Fundamentación del agravio. - El que interpone apelación debe fundamentarla, indicando el error de hecho o de derecho incurrido en la resolución, precisando la naturaleza del agravio y sustentando su pretensión impugnatoria.



requisito de procedencia del recurso de apelación, la identificación del vicio o error de hecho o derecho contenido en la resolución cuestionada y el sustento de la pretensión impugnatoria. De no cumplirse con el referido requisito el recurso podrá ser declarado improcedente por el superior jerárquico.

20. A su vez, el artículo 367° del Código Procesal Civil¹⁰ indica que la apelación que no tenga fundamento o no precise agravio, será declarada improcedente de plano por el superior jerárquico.
21. En ese sentido, de acuerdo a la regulación prevista en el TUO de la LPAG¹¹ y el Código Procesal Civil, una apelación se interpone cuando la pretensión del administrado esté sustentada en una diferente interpretación de las pruebas producidas o ante cuestiones de puro derecho, debiendo para ello sustentarse el agravio originado.
22. Cabe precisar que ello no consiste en un mero rigorismo, sino en la exigencia de un aspecto fundamental para la interposición de la apelación, por tanto, el razonamiento antes expuesto no involucra una transgresión al Principio de Informalismo contenido en el artículo 1°.6 del TUO de la LPAG que dispone que *«Las normas de procedimiento deben ser interpretadas en forma favorable a la admisión y decisión final de las pretensiones de los administrados, de modo que sus derechos e intereses no sean afectados por la exigencia de aspectos formales que puedan ser subsanados dentro del procedimiento, siempre que dicha excusa no afecte derechos de terceros o el interés público»*.
23. Mediante escrito de fecha 25 de octubre de 2019, el señor Carmen apeló la Resolución 0675-2019/CPC-INDECOPI-PIU.

⁹ **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. DISPOSICIONES FINALES. Primera.** - Las disposiciones de este Código se aplican supletoriamente a los demás ordenamientos procesales, siempre que sean compatibles con su naturaleza.

¹⁰ **CÓDIGO PROCESAL CIVIL Artículo 367°.- Admisibilidad e Improcedencia.** - (...) La apelación o adhesión que no acompañen el recibo de la tasa, se interpongan fuera de plazo, que no tengan fundamento o no precisen agravio, serán de plano declaradas inadmisibles o improcedentes, según sea el caso. (...) El superior también puede declarar inadmisibile o improcedente la apelación, si advierte que no se han cumplido los requisitos para su concesión. En este caso, además, declarará nulo el concesorio.

¹¹ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 124°.** - **Requisitos de los escritos.**

Todo escrito que se presente ante cualquier entidad debe contener lo siguiente:

(...)

2. La expresión concreta de lo pedido, los fundamentos de hecho que lo apoye y, cuando le sea posible, los de derecho.

Artículo 221°. - **Requisitos del recurso.**

El escrito del recurso deberá señalar el acto del que se recurre y cumplirá los demás requisitos previstos en el artículo 122 de la presente Ley.



24. Sobre el particular, se advierte que el señor Carmen sustentó su recurso de apelación cumpliendo con los requisitos de procedencia establecidos por ley, únicamente respecto de los extremos referidos en que la Comisión declaró infundada su denuncia, por las conductas consistentes en que Promotora Opción no habría cumplido con: (i) atender las solicitudes de gestión presentadas por el denunciante: (a) los días 14 y 23 de mayo de 2018; y, (b) el 25 de septiembre de 2018; e, (ii) informar al denunciante que se consignaron las siguientes cuotas: 1. cuota de inscripción; 2. cuota de administración; 3. cuota capital; 4. cuota de seguro de vida; 5. cuota total; e, 6. informar oportunamente al denunciante sobre el cobro del importe de US\$ 29,50.
25. No obstante, el denunciante no sustentó el referido recurso impugnativo ni identificó cuál sería el error de hecho o derecho de la resolución de la Comisión, respecto a la conducta consistente en que habría consignado en el Calendario de Vencimiento de Cuotas Mensuales que debía cancelar 80 cuotas de US\$ 1 040,20, generando un total de US\$ 87 560,20, pese a que en el programa contratado se consignó que el certificado de compra ascendía a US\$ 70 000,00.
26. Por tanto, esta Sala considera que corresponde declarar la nulidad parcial de la resolución que concedió el recurso de apelación interpuesto por el señor Carmen; y, en consecuencia, se declara improcedente su recurso de apelación respecto de la conducta mencionada en el numeral anterior.
27. Cabe señalar que, en la medida que se ha declarado la improcedencia del recurso de apelación formulado por el denunciante en el punto citado en el párrafo precedente, este ha quedado firme en primera instancia.

Sobre el deber de idoneidad

28. El artículo 18º del Código¹² define a la idoneidad de los productos y servicios como la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a la naturaleza de los mismos, las condiciones acordadas, la publicidad e información transmitida, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. Asimismo, el artículo 19º de la referida norma establece la responsabilidad de los proveedores por la

¹²

LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 18º.- Idoneidad. Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.

La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado.

Las autorizaciones por parte de los organismos del Estado para la fabricación de un producto o la prestación de un servicio, en los casos que sea necesario, no eximen de responsabilidad al proveedor frente al consumidor.



idoneidad y calidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado¹³.

29. El supuesto de responsabilidad administrativa en la actuación del proveedor impone a este la carga de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del producto colocado en el mercado, sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad. Así, una vez acreditado el defecto por el consumidor, corresponde al proveedor acreditar que este no le es imputable.
30. Por su parte, el artículo 104° del Código establece que el proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad sobre el producto o servicio determinado y que es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure una ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho, determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado¹⁴.
31. Sobre la valoración de los medios probatorios, este Colegiado considera pertinente citar lo dispuesto en el artículo 197° del Código Procesal Civil, el cual señala que todos los medios probatorios deben ser valorados en forma conjunta, utilizando su apreciación razonada; sin embargo, en la resolución solo serán expresadas las valoraciones esenciales y determinantes que sustentan la decisión. En ese sentido, este Colegiado hará mención puntual de aquellos medios probatorios y argumentos que tienen incidencia en la presente controversia.
- (i) Sobre las solicitudes de gestión de los días 14 y 23 de mayo del 2018
32. En el presente caso, el señor Carmen señaló que mediante solicitudes de gestión del 14 y 23 de mayo del 2018, requirió la devolución del importe que canceló por el programa contratado con la denunciada; sin embargo, no recibió alguna respuesta al respecto.

¹³ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 19°.-** Obligación de los proveedores. El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.

¹⁴ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCION Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 104°.- Responsabilidad administrativa del proveedor.** El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado.
El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado.
En la prestación de servicios, la autoridad administrativa considera, para analizar la idoneidad del servicio, si la prestación asumida por el proveedor es de medios o de resultado, conforme al artículo 18.



33. Por su parte, Promotora Opción señaló que atendió las solicitudes de gestión presentadas por el denunciante a través de correos electrónicos dirigidos a la cuenta timoteocarmenolivares@outlook.es, la cual pertenecía al denunciante.
34. La Comisión declaró fundada la denuncia interpuesta en contra de Promotora Opción por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en la medida que no quedó acreditado que cumplió con atender las solicitudes de gestión presentadas por el denunciante.
35. En su recurso de apelación, Promotora Opción manifestó que las solicitudes de gestión del 14 y 23 de mayo de 2018 fueron atendidas al correo electrónico consignado por el denunciante los días 15 y 24 de mayo del año en mención, respectivamente.
36. Al respecto, obra en el expediente un correo remitido por parte de Promotora Opción a la denunciante de fecha 9 de octubre de 2018, en el cual se detalló como asunto “respuesta a carta”, sin detallar mayor información al respecto que pueda permitir concluir que dicha comunicación era en atención a las solicitudes de gestión presentadas por el denunciante.
37. En ese sentido, el medio probatorio analizado no resulta suficiente para evidenciar que Promotora Opción cumplió con atender las solicitudes de gestión del denunciante.
38. En este punto es importante indicar que pese a que la denunciada se encontraba en mejor posición de acreditar que cumplió con atender las solicitudes de gestión del denunciante no presentó algún medio probatorio fehaciente a fin de acreditar ello.
39. Lo anterior, conforme con la disposición recogida en el artículo 173° del TUO de la LPAG, el que señala que la carga de la prueba recae sobre los administrados¹⁵, lo cual guarda relación con lo establecido por el artículo 196° del Código Procesal Civil, aplicado de manera supletoria al presente procedimiento, y según el cual quien alega un hecho asume la carga de probarlo¹⁶.
40. Por lo tanto, este Colegiado considera que corresponde confirmar la resolución venida en grado en el extremo que declaró fundada la denuncia

¹⁵ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR EL DECRETO 004-2019-JUS. Artículo 173°.- Carga de la prueba.**

(...)

173.2 Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones.

¹⁶ **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 196°.- Carga de la prueba.** Salvo disposición legal diferente, la carga de probar corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión, o a quien los contradice alegando nuevos hechos.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPÍ

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0971-2020/SPC-INDECOPÍ

EXPEDIENTE 0482-2018/CPC-INDECOPÍ-PIU

interpuesta en contra de la denunciada, por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al haber quedado acreditado que no cumplió con atender las solicitudes de gestión presentadas por el señor Carmen el 14 y 23 de mayo de 2018.

(ii) Sobre la solicitud de gestión del 25 de septiembre de 2018

41. En el presente caso, el señor Carmen señaló que, mediante carta notarial del 25 de septiembre de 2018, reiteró su pedido de fechas 14 y 23 de mayo del año en mención; sin embargo, no recibió alguna respuesta al respecto.
42. Por su parte, Promotora Opción señaló que atendió la solicitud de gestión presentada por el denunciante a través de una carta notarial remitida a “Calle Arequipa 1018, distrito y provincia de Piura”.
43. La Comisión declaró fundada la denuncia interpuesta en contra de Promotora Opción por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en la medida que no quedó acreditado que cumplió con atender las solicitudes de gestión presentadas por el denunciante. Ello, en la medida que de los actuados advirtió que el domicilio del denunciante se encontraba ubicado en Calle 2 N° 77, Caserío Cumbibirá Norte.
44. En su recurso de apelación, Promotora Opción manifestó que la solicitud del 25 de septiembre de 2018 fue atendida al correo electrónico consignado por el denunciante el 17 de octubre de 2018; ello, en la medida que no consignó debidamente el domicilio en el que se debía remitir la respuesta brindada.
45. Al respecto, obra en el expediente un correo remitido por parte de Promotora Opción a la denunciante de fecha 17 de octubre de 2018, en cual se detalló como asunto “respuesta a carta”, sin detallar mayor información al respecto que pueda permitir concluir que dicha comunicación era en atención a la carta notarial remitida por el denunciante.
46. Asimismo, si bien la denunciada señaló que el denunciante no precisó debidamente el domicilio en el que se debía remitir la respuesta brindada, lo cierto es que, a través de la solicitud de adhesión del contrato, el consumidor consignó como su domicilio el ubicado en “Calle 2 N° 77, Caserío Cumbibirá Norte”.
47. Por lo tanto, si bien existe una carta notarial remitida por Promotora Opción al domicilio ubicado en “Calle Arequipa 1018, distrito y provincia de Piura”, lo cierto es que dicha comunicación no resulta válida, en tanto conforme a lo señalado en el punto anterior, el domicilio consignado por el consumidor era el ubicado en “Calle 2 N° 77, Caserío Cumbibirá Norte”. En ese sentido, corresponde desestimar los argumentos expuestos por la denunciada.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0971-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0482-2018/CPC-INDECOPI-PIU

48. En este punto es importante indicar que, conforme con la disposición recogida en el artículo 173° del TUO de la LPAG, el que señala que la carga de la prueba recae sobre los administrados, lo cual guarda relación con lo establecido por el artículo 196° del Código Procesal Civil, aplicado de manera supletoria al presente procedimiento, y según el cual quien alega un hecho asume la carga de probarlo. No obstante, la denunciada no cumplió con acreditar la atención de la carta remitida por el consumidor.
49. Por lo tanto, este Colegiado considera que corresponde confirmar la resolución venida en grado en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta en contra de la denunciada, por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al haber quedado acreditado que no cumplió con atender la solicitud de gestión presentada por el señor Carmen el 25 de septiembre de 2018.
- (iii) Sobre el requerimiento de pago del importe de US\$ 29,50 para la atención de la carta del 2 de octubre de 2018
50. En el presente caso el señor Carmen señaló que Promotora Opción le requirió indebidamente el pago de US\$ 29,50, para poder atender la solicitud realizada mediante carta notarial del 2 de octubre de 2018.
51. Por su parte, Promotora Opción indicó que el señor Carmen solicitó que las comunicaciones debían ser cursadas por correo electrónico; por lo que al solicitar que se le brindara una respuesta vía notarial debía asumir el costo de US\$ 29,50, conforme a lo informado a través del tarifario del programa contratado.
52. La Comisión declaró fundada la denuncia interpuesta en contra de la denunciada, al considerar que quedó acreditado que requirió indebidamente el cobro de US\$ 29,50, para atender su carta notarial del 2 de octubre de 2018.
53. En su recurso de apelación, Promotora Opción manifestó que el cobro requerido al denunciante ascendente a US\$ 29,50, le fue informado mediante el documento denominado “tarifario”, por lo que el mismo era permitido.
54. En este punto cabe precisar que en el presente extremo únicamente se analizara si la denunciada cumplió con informar sobre el cobro efectuado al denunciante, mas no si el importe requerido resulta proporcional a lo solicitado (remisión de carta notarial).
55. Ahora bien, obra en el expediente el documento denominado “tarifario”, del cual se aprecia que Promotora Opción informó al denunciante que el concepto de carta notarial dirigido a sus asociados tenía un costo de



US\$ 29,50. Ello, en la medida que, conforme al contrato suscrito, las comunicaciones se brindaban a través de correos electrónicos.

56. En efecto, del documento analizado se advierte que Promotora Opción se encontraba facultado de requerir el pago de US\$ 29,50, a sus asociados, entre ellos, la denunciante a fin de atender vía notarial sus requerimientos y/o consultas.
57. Por lo tanto, este Colegiado considera que corresponde revocar la resolución venida en grado, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, respecto al cobro indebido del importe de US\$ 29,50, para atender su solicitud de gestión; y, en consecuencia, se declara infundada la misma. Ello, al haber quedado acreditado que la denunciada se encontraba facultada de efectuar dicho cobro, en tanto el mismo fue informado al denunciante.
58. En consecuencia, corresponde dejar sin efecto la sanción impuesta, la medida correctiva ordenada y su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

Sobre el deber de información

59. El artículo 2°.1 del Código¹⁷ desarrolla la obligación que tienen los proveedores de ofrecer al consumidor toda la información relevante para tomar una decisión o realizar una elección adecuada de consumo. En esta misma línea, el artículo 2°.2 del Código¹⁸ establece que dicha información debe ser veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada, oportuna y fácilmente accesible.
60. La información genera certidumbre y facilita el comportamiento del consumidor permitiéndole conocer sus derechos y obligaciones; y, prever posibles contingencias y planear determinadas conductas¹⁹. Sin embargo, ello no significa que los proveedores estén obligados a brindar todo tipo de información a los consumidores bajo el derecho a la información señalado, pues ninguna ley ampara el abuso de derecho.

¹⁷ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 2°. - Información relevante**

2.1 El proveedor tiene la obligación de ofrecer al consumidor toda la información relevante para tomar una decisión o realizar una elección adecuada de consumo, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.
(...)

¹⁸ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 2°. - Información relevante**
(...)

2.2 La información debe ser veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada, oportuna y fácilmente accesible, debiendo ser brindada en idioma castellano.

¹⁹ **WEINGARTEN, Celia.** Derecho del Consumidor, Editorial Universidad, Buenos Aires, 2007. P. 130.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0971-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0482-2018/CPC-INDECOPI-PIU

61. El denunciante señaló que Promotora Opción no cumplió con informar el pago y porcentaje de las siguientes cuotas: (a) cuota de inscripción; (b) cuota de administración; (c) cuota capital; (d) cuota de seguro de vida; y, (e) cuota total. Ello, al haber quedado acreditado que dicha información fue trasladada oportunamente.
62. Por su parte, Promotora Opción indicó que el pago de dichas cuotas y sus porcentajes fueron informadas en la proforma suscrita por el denunciante al contratar sus servicios.
63. La Comisión declaró infundada la denuncia interpuesta en contra de Promotora Opción por presunta infracción de los artículos 1°.1 literal b) y 2° del Código, al considerar que cumplió con informar al denunciante sobre el pago y porcentaje de las siguientes cuotas: (a) cuota de inscripción; (b) cuota de administración; (c) cuota capital; (d) cuota de seguro de vida; (e) cuota total.
64. En su recurso de apelación, el señor Carmen manifestó que, si bien se le brindó los porcentajes de cada cuota requerida, lo cierto es que debía detallarse el importe de cada una.
65. Al respecto, corresponde señalar que de una revisión del contrato que suscribieron las partes del procedimiento, se advierte que Promotora Opción cumplió con informar al denunciante sobre el pago y porcentaje de las siguientes cuotas: (a) cuota de inscripción; (b) cuota de administración; (c) cuota capital; (d) cuota de seguro de vida; y, (e) cuota total.
66. En ese sentido, si bien el denunciante ante la presente instancia señaló que la denunciada le debía informar la equivalencia de cada cuota al pago que realizó, ello no evidencia la falta de información respecto al hecho materia de denuncia, el cual versaba sobre la falta de información al respecto.
67. Por el contrario, del argumento expuesto por el denunciante, se aprecia un reconocimiento de la información trasladada por la denunciada, pretendiendo argumentar un nuevo hecho, consistente en que se le debía brindar la equivalencia de cada cuota al importe que canceló.
68. En tal sentido, este Colegiado considera que contrariamente a lo señalado por el denunciante, Promotora Opción sí cumplió con informarle sobre el pago y porcentaje de las siguientes cuotas: (a) cuota de inscripción; (b) cuota de administración; (c) cuota capital; (d) cuota de seguro de vida; y, (e) cuota total. Ello, al haber quedado acreditado que dicha información fue trasladada oportunamente.
69. Por lo tanto, corresponde confirmar la resolución venida en grado que



declaró infundada la denuncia interpuesta en contra de Promotora Opción, en el presente extremo.

Sobre la medida correctiva

70. El artículo 114° del Código establece la facultad que tiene el Indecopi para ordenar a los proveedores la imposición de medidas correctivas reparadoras y complementarias a favor de los consumidores²⁰.
71. La finalidad de las medidas correctivas reparadoras, establecidas en el artículo 115° del Código, es resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa, mientras que las complementarias, señaladas en el artículo 116° del Código, tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que, en el futuro, esta se produzca nuevamente²¹.
72. El denunciante solicitó la devolución del importe que canceló por el programa contratado, ascendente a US\$ 4 344,20.
73. La Comisión denegó la medida correctiva solicitada por el denunciante, al considerar que los hechos materia de denuncia declarados fundados no justificaban la devolución de dicho importe; y, ordenó en calidad de medida correctiva que dicho proveedor cumpla con atender las solicitudes de gestión presentadas por el consumidor.
74. En su recurso de apelación, el señor Carmen manifestó que al haberse declarado fundada su denuncia correspondía la devolución del importe que canceló a la denunciada por el programa contratado, ascendente a US\$ 4 344,20.

²⁰ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 114°.- Medidas correctivas.** Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias.

Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento. Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse de oficio o a pedido de parte.

²¹ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras.**

115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior. (...).

115.2 (...) Cuando los órganos competentes del Indecopi se pronuncian respecto de una medida correctiva reparadora, aplican el principio de congruencia procesal.

Artículo 116°.- Medidas correctivas complementarias. - Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro y pueden ser, entre otras, las siguientes:

- a. Que el proveedor cumpla con atender la solicitud de información requerida por el consumidor, siempre que dicho requerimiento guarde relación con el producto adquirido o servicio contratado.
- b. Declarar inexigibles las cláusulas que han sido identificadas como abusivas en el procedimiento.
- c. El decomiso y destrucción de la mercadería, envases, envolturas o etiquetas.

(...).



75. Al respecto, esta Sala considera que conforme lo señaló la primera instancia las conductas verificadas (falta de atención de solicitudes de gestión) no justificaban la devolución del importe cancelado por el denunciante a la denunciada, en tanto lo verificado no guarda relación con la idoneidad del servicio contratado, referido a la adjudicación del certificado de compra a fin de adquirir un vehículo.
76. Por lo tanto, corresponde confirmar la resolución venida en grado, en el extremo que ordenó a Promotora Opción en calidad de medida correctiva, que cumpla con atender las solicitudes de gestión interpuestas por el denunciante, mediante las cuales solicitaba la devolución del importe que canceló por el programa contratado.
77. Finalmente, se informa a Promotora Opción que deberá presentar los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva ordenada a la Comisión en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin; bajo apercibimiento de imponerle una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° del Código²². Asimismo, se informa al señor Carmen que, en caso se produzca el incumplimiento del mandato dictado por la autoridad administrativa, podrá comunicarlo a la Comisión, la cual evaluará la imposición de una multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva, conforme a lo establecido en el numeral 4.11 de la Directiva 006-2017/DIR-COD-INDECOPI²³.

22

LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 117°. Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos.

Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa coercitiva no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria, tratándose de una microempresa; en todos los otros supuestos se impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que se refiere el primer párrafo, el órgano resolutorio puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva.

No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo.

23

Resolución 076-2017-INDECOPI/COD. Aprueban Directiva 006-2017/DIR-COD-INDECOPI denominada "Directiva que regula los procedimientos en materia de protección al consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor". 4.8. De las medidas correctivas.

En los supuestos en que el órgano resolutorio considere lo acordado por las partes durante la relación de consumo al dictar una o varias medidas correctivas; debe atender a que las mismas no contravengan las disposiciones recogidas en los Título II y III del Código referidos a los contratos de consumo y métodos comerciales abusivos.

En caso se ordenen medidas correctivas o medidas cautelares, la Resolución Final deberá apercibir al obligado, a presentar los medios probatorios que acrediten su cumplimiento en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para cumplir el mandato; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117 del Código.

Si se produce el incumplimiento del mandato por parte del proveedor obligado, la administración, a fin de garantizar el cumplimiento de su decisión, actuará de oficio e impondrá multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva conforme a lo establecido en el numeral 4. 11 de la presente Directiva.

Artículo modificado por la Directiva 001-2019/DIR-COD-INDECOPI.



Sobre la graduación de la sanción

78. El artículo 112° del Código²⁴ establece que, al momento de aplicar y graduar la sanción, la autoridad administrativa puede atender al beneficio ilícito esperado u obtenido con la realización de la infracción, la probabilidad de detección de la misma, el daño resultante de la infracción, los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado, la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores y otros criterios que considere adecuado adoptar.
79. La Comisión sancionó a Promotora Opción con una multa total de 4 UIT: (i) 2 UIT, por no atender las solicitudes de gestión de los días 14 y 23 de mayo de 2018; y, (ii) 2 UIT, por no atender la solicitud de gestión del 25 de septiembre de 2018.
80. En este punto corresponde señalar que si bien la denunciada no presentó algún cuestionamiento al respecto, atendiendo al Principio de Predictibilidad²⁵, que orienta al procedimiento administrativo para que el monto de la multa a ser impuesta deba ser congruente con otras sanciones establecidas en procedimientos relacionados a la misma infracción. Así, se verifica que en anteriores pronunciamientos se ha sancionado a proveedores por infracciones relacionadas a la falta de atención de solicitudes de gestión con multas de 1 UIT²⁶.
81. En ese sentido, tomando en cuenta los Principios de Razonabilidad,

²⁴ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112°.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas.** Al graduar la sanción, el órgano resolutorio puede tener en consideración los siguientes criterios: 1. El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción. 2. La probabilidad de detección de la infracción. 3. El daño resultante de la infracción. 4. Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado. 5. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores. 6. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, se considere adecuado adoptar. (...)

²⁵ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Título preliminar. Artículo IV. Principios del Procedimiento Administrativo.** El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo: (...) 1.15. Principio de predictibilidad o de confianza legítima.- La autoridad administrativa brinda a los administrados o sus representantes información veraz, completa y confiable sobre cada procedimiento a su cargo, de modo tal que, en todo momento, el administrado pueda tener una comprensión cierta sobre los requisitos, trámites, duración estimada y resultados posibles que se podrían obtener. Las actuaciones de la autoridad administrativa son congruentes con las expectativas legítimas de los administrados razonablemente generadas por la práctica y los antecedentes administrativos, salvo que por las razones que se expliciten, por escrito, decida apartarse de ellos. La autoridad administrativa se somete al ordenamiento jurídico vigente y no puede actuar arbitrariamente. En tal sentido, la autoridad administrativa no puede variar irrazonable e inmotivadamente la interpretación de las normas aplicables.

²⁶ Ver Resoluciones 1573-2017/SPC-INDECOPI del 27 de abril de 2017 y 0273-2018/SPC-INDECOPI del 14 de febrero de 2018.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0971-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0482-2018/CPC-INDECOPI-PIU

Proporcionalidad y Predictibilidad, corresponde revocar la resolución venida en grado que sancionó a Promotora Opción con una multa total de 4 UIT: (i) 2 UIT, por no atender las solicitudes de gestión del 14 y 23 de mayo de 2018; y, (ii) 2 UIT, por no atender la solicitud de gestión del 25 de septiembre de 2018; y en consecuencia sancionarla con una multa total de 2 UIT: (i) 1 UIT, por no atender las solicitudes de gestión del 14 y 23 de mayo de 2018; y, (ii) 1 UIT, por no atender la solicitud de gestión del 25 de septiembre de 2018.

Sobre el pago de las costas y costos del procedimiento y la inscripción de la denunciada en el (RIS)

82. En la medida que la denunciada no ha fundamentado su apelación con relación al pago de las costas y costos del procedimiento y su inscripción en el RIS, más allá de la alegada ausencia de infracción desvirtuada precedentemente, este Colegiado asume como propias las consideraciones de la recurrida sobre dichos extremos, en virtud de la facultad establecida en el artículo 6º del TUO de la LPAG²⁷, por lo cual corresponde confirmarlos.

RESUELVE:

PRIMERO: Declarar la nulidad parcial de la Resolución 0240-2019/ST-INDECOPI-PIU del 6 de noviembre de 2019, que concedió el recurso de apelación interpuesto por el señor Timoteo Carmen Olivares contra la Resolución 0482-2018/CPC-INDECOPI-PIU, en el extremo referido a la conducta consistente en que el proveedor denunciado habría consignado en el Calendario de Vencimiento de Cuotas Mensuales que debía cancelar 80 cuotas de US\$ 1 040,20, generando un total de US\$ 87 560,20, pese a que en el programa contratado se consignó que el certificado de compra ascendía a US\$ 70 000,00; y, en consecuencia, se declara improcedente la referida apelación. Ello, toda vez que el denunciante no sustentó ni identificó el vicio o error de hecho o derecho contenido en la resolución impugnada sobre dicho extremo. En consecuencia, el mismo ha quedado consentido.

SEGUNDO: Confirmar la Resolución 0675-2019/CPC-INDECOPI-PIU en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor Timoteo Carmen Olivares en contra de Promotora Opción S.A. EAFIC por infracción de los artículos 18º y 19º del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto

²⁷ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobado por DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 6º.- Motivación del acto administrativo.**

(...)

6.2. Puede motivarse mediante la declaración de conformidad con los fundamentos y conclusiones de anteriores dictámenes, decisiones o informes obrantes en el expediente, a condición de que se les identifique de modo certero, y que por esta situación constituyan parte integrante del respectivo acto. Los informes, dictámenes o similares que sirvan de fundamento a la decisión, deben ser notificados al administrado conjuntamente con el acto administrativo.

(...)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0971-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0482-2018/CPC-INDECOPI-PIU

quedó acreditado que la denunciada no cumplió con atender las solicitudes de gestión presentadas por el denunciante: (i) los días 14 y 23 de mayo de 2018; y, (ii) el día 25 de septiembre de 2018.

TERCERO: Revocar la Resolución 0678-2019/CPC-INDECOPI-PIU en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor Timoteo Carmen Olivares en contra de Promotora Opción S.A. EAFIC, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, respecto al cobro indebido del importe de US\$ 29,50, para atender su solicitud de gestión; y, en consecuencia, se declara infundada la misma. Ello, al haber quedado acreditado que la denunciada se encontraba facultada de efectuar dicho cobro, en tanto el mismo fue informado al denunciante. En consecuencia, corresponde dejar sin efecto la sanción impuesta, la medida correctiva ordenada y su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, respecto de dicho extremo.

CUARTO: Confirmar la Resolución 0675-2019/CPC-INDECOPI-PIU en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor Timoteo Carmen Olivares en contra de Promotora Opción S.A. EAFIC por presunta infracción de los artículos 1°.1 literal b) y 2° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, respecto a que el proveedor denunciado no cumplió con informar al denunciante el pago y porcentaje de las siguientes cuotas: (a) cuota de inscripción; (b) cuota de administración; (c) cuota capital; (d) cuota de seguro de vida; y, (e) cuota total. Ello, al haber quedado acreditado que dicha información fue trasladada oportunamente al denunciante.

QUINTO: Ordenar a Promotora Opción S.A. EAFIC como medida correctiva que, en un plazo de quince (15) días hábiles de notificada la presente resolución, cumpla con brindar una respuesta a las comunicaciones presentadas por el señor Timoteo Carmen Olivares, mediante las cuales solicitó la devolución del importe que canceló por el programa contratado.

Informar a Promotora Opción S.A. EAFIC que deberá presentar los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva ordenada a la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Piura en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin; bajo apercibimiento de imponerle una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° del Código. Asimismo, se informa al denunciante que, en caso se produzca el incumplimiento del mandato dictado por la autoridad administrativa, podrá comunicarlo a la Comisión, la cual evaluará la imposición de una multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva, conforme a lo establecido en el numeral 4.11 de la Directiva 006-2017/DIR-COD-INDECOPI.

SEXTO: Revocar la Resolución 0675-2019/CPC-INDECOPI-PIU en el extremo que sancionó a Promotora Opción S.A. EAFIC con una multa total de 4 UIT: (i) 2 UIT, por no atender las solicitudes de gestión del 14 y 23 de mayo de 2018; y,



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0971-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0482-2018/CPC-INDECOPI-PIU

(ii) 2 UIT, por no atender la solicitud de gestión del 25 de septiembre de 2018; y en consecuencia, sancionarla con una multa de 2 UIT: (i) 1 UIT, por no atender las solicitudes de gestión del 14 y 23 de mayo de 2018; y, (ii) 1 UIT, por no atender la solicitud de gestión del 25 de septiembre de 2018.

SÉPTIMO: Requerir a Promotora Opción S.A. EAFC el cumplimiento espontáneo de la multa impuesta en la presente resolución, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo a lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, precisándose, además, que los actuados serán remitidos a la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

OCTAVO: Confirmar la Resolución 0675-2019/CPC-INDECOPI-PIU en el extremo que condenó a Promotora Opción S.A. EAFC al pago de las costas y costos del procedimiento a favor del señor Timoteo Carmen Olivares.

NOVENO: Confirmar la Resolución 0675-2019/CPC-INDECOPI-PIU en el extremo que dispuso la inscripción de Promotora Opción S.A. EAFC en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

Con la intervención de los señores vocales Javier Eduardo Raymundo Villa García Vargas, Juan Alejandro Espinoza Espinoza, Roxana María Irma Barrantes Cáceres y Oswaldo Del Carmen Hundskopf Exebio.

JAVIER EDUARDO RAYMUNDO VILLA GARCÍA VARGAS
Presidente