



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 1626-2020/SPC-INDECOPÍ

EXPEDIENTE 0078-2019/CPC-INDECOPÍ-PIU

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPÍ DE PIURA
PROCEDIMIENTO : DE PARTE
DENUNCIANTE : MARIBEL ILARIA RIVERA HERRERA
DENUNCIADA : CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO SULLANA S.A.
MATERIA : DEBER DE IDONEIDAD
ACTIVIDAD : OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA

SUMILLA: *Se confirma la resolución recurrida, conforme a lo detallado a continuación:*

- (i) *En el extremo que declaró improcedente la denuncia interpuesta por la señora Maribel Ilaria Rivera Herrera contra Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana S.A., por presunta infracción de los artículos 18º y 19º de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a que la entidad financiera no habría cumplido con ordenar la ejecución de los descuentos correspondientes a los meses de julio y diciembre de los años 2013 a 2016 en sus boletas de pago, al haber prescrito la facultad de la Administración para evaluar y, eventualmente, sancionar tal conducta; y,*
- (ii) *en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por la señora Maribel Ilaria Rivera Herrera contra Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana S.A., por presunta infracción de los artículos 18º y 19º de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al no haberse acreditado que la entidad financiera haya incumplido con lo presuntamente pactado inicialmente con la cliente respecto del refinanciamiento de su crédito.*

 Firma Digital
Indecopi

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Firmado digitalmente por
ESPINOZA ESPINOZA Juan
Alejandro FAU 20133840533 soft
Motivo: Doy Vº Bº
Fecha: 26.09.2020 06:39:12 -05:00

De otro lado, se revoca la resolución venida en grado, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora Maribel Ilaria Rivera Herrera contra Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana S.A.; y, en consecuencia, se declara infundada la misma, por presunta infracción de los artículos 18º y 19º de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al no haberse acreditado que la entidad financiera haya descontado S/ 838,73 en las boletas de pago de los meses de abril, junio, agosto, setiembre y octubre de 2018, respectivamente, de la denunciante.

En consecuencia, se dejan sin efecto la sanción impuesta a la proveedora, la medida correctiva ordenada, la condena de esta al pago de las costas y costos del procedimiento y su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi por la referida conducta no acreditada.

Lima, 23 de setiembre de 2020

M-SPC-13/1B

1/21



ANTECEDENTES

1. El 27 de febrero de 2019, la señora Maribel Ilaria Rivera Herrera (en adelante, la señora Rivera) denunció a Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana S.A.¹ (en adelante, la Caja), por presuntas infracciones de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), manifestando lo siguiente:
 - (i) El 30 de marzo de 2013, la Caja le concedió el Crédito por Convenio 1010010210081331811, por el importe de S/ 32 000,00, a ser cancelado mediante el descuento mensual de setenta y dos (72) cuotas de S/ 793,41 de sus haberes, el cual sería efectuado por su empleadora, la Unidad de Gestión Educativa Local de Ayabaca (en adelante, UGEL Ayabaca);
 - (ii) a pesar de que el cronograma de pagos contemplaba el descuento de cuotas en los meses de julio y diciembre de cada año, la entidad financiera no programó estos débitos respecto de su empleadora, causándole perjuicio económico (en tanto su persona debía efectuar el pago extemporáneo de estos conceptos, así como los intereses moratorios respectivos);
 - (iii) en el mes de marzo de 2017, la denunciada le propuso acceder a un refinanciamiento del crédito, a pesar de que encontrarse el día en el pago del préstamo otorgado, ofreciéndole una reducción considerable de las cuotas y la reducción de la tasa de interés al 16%;
 - (iv) consideró que la proposición resultaba conveniente, en la medida que la estimó concordante con sus ingresos;
 - (v) el 7 de marzo de 2017, la Caja le otorgó el Crédito 101-206-27119775, por la suma de S/ 24 148,96 (saldo pendiente de pago del préstamo inicial), el que sería abonado por el pago de cuarenta y cinco (45) cuotas de S/ 758,73;
 - (vi) el importe de la cuota no había sido pactado y atentaba contra sus intereses financieros, dado que la disminución ostensible ofertada no se había concretado y, aunado a ello, el número de cuotas programadas era excesivo (concluía en el mes de setiembre de 2021);
 - (vii) asimismo, la denunciada realizó descuentos excesivos de S/ 838,73 en sus remuneraciones de los meses de abril, junio, agosto, setiembre y octubre de 2018, respectivamente, sin su consentimiento ni previo aviso, aun cuando la cuota vigente de cobro únicamente ascendía a S/ 758,73;
 - y,
 - (viii) el 19 de enero de 2019, solicitó a la entidad financiera dejar sin efecto el cronograma de pagos del Crédito 101-206-27119775, siendo dicha solicitud rechazada sin precisar el motivo de la mínima disminución de

¹ RUC 20102881347, con domicilio fiscal situado Plaza de Armas Nro. 138 Centro (Frente a la Municipalidad), Sullana, Sullana, Piura.



sus cuotas.

2. En virtud de todo lo señalado, solicitó ordenar a la denunciada abonar a su favor la reparación civil e indemnización por daños y perjuicios correspondiente al perjuicio ocasionado.
3. Mediante Resolución 1 del 26 de marzo de 2019, la Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Piura (en adelante, la Secretaría Técnica) emitió, entre otras cosas, el siguiente pronunciamiento:

“PRIMERO: Admitir a trámite la denuncia de fecha 27 de febrero de 2019, presentada por la señora Maribel Ilaria Rivera Herrera contra Caja Municipal Ahorro y Crédito Sullana S.A., por presunto incumplimiento de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto considera que:

- (i) El hecho que la Caja no habría cumplido con efectuar los descuentos correspondientes a los meses de julio y diciembre pese a que se habían consignado en el cronograma de pagos; y, a consecuencia de ello, habría tenido que cancelarlos personalmente para evitar el cobro de intereses moratorios; podría configurar una infracción al deber de idoneidad, por lo que corresponde tipificar el hecho materia de denuncia como un posible incumplimiento a lo establecido en los artículos 18° y 19° del Código⁵.
 - (ii) El hecho que la Caja no habría cumplido con lo pactado inicialmente con la señora Rivera respecto al financiamiento, en tanto que, se le ofreció reducirle considerablemente la cuota y la tasa de interés al 16%; sin embargo[,] el monto actual de sus cuotas es de S/ 758.73 soles, habiendo reducido las mismas en sólo S/ 34,68 respecto al crédito inicial; y, el crédito se habría extendido hasta setiembre del 2021; podría configurar una infracción al deber (...) de idoneidad, por lo que corresponde tipificar el hecho materia de denuncia como un posible incumplimiento a lo establecido en los artículos 18° y 19° del Código.
 - (iii) El hecho que la Caja le habría descontado ilegalmente la suma de S/ 838,73 soles en los meses de abril, junio, agosto, setiembre y octubre de 2018; los cuales no se le habrían informado ni autorizado; podría configurar una infracción al deber (...) de idoneidad, por lo que corresponde tipificar el hecho materia de denuncia como un posible incumplimiento a lo establecido en los artículos 18° y 19° del Código.
- (...)

CUARTO: (...) En ese sentido, se dispone correr traslado de la denuncia a Caja Municipal Ahorro y Crédito Sullana S.A. para que presente sus descargos en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contados desde la notificación, vencido el cual, el Secretario Técnico declarará en rebeldía al denunciado que no lo hubiese presentado”. [Sic]



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 1626-2020/SPC-INDECOPÍ

EXPEDIENTE 0078-2019/CPC-INDECOPÍ-PIU

4. Por Resolución 2 del 10 de julio de 2019, la Secretaría Técnica consideró apersonada a la Caja², en atención al escrito de descargos presentado el 16 de mayo de 2019, mediante el cual manifestó lo siguiente acerca de las conductas imputadas en su contra:
- (i) Si bien su entidad se encontraba obligada a enviar a la UGEL Ayabaca los montos que debían ser descontados de la boleta de haberes de la cliente, correspondía a la empleadora efectuar los mismos, en la medida que, por la naturaleza del crédito concedido a la señora Rivera, se requería la participación de su empleadora para hacer efectivo el pago de las cuotas;
 - (ii) lo ofrecido al momento de la refinanciación fue plasmado en la documentación contractual firmada por la interesada al momento de acceder a la refinanciación del crédito;
 - (iii) inicialmente, las partes habían pactado que la deuda de la señora Rivera debía ser cancelada a través del descuento de doce (12) cuotas anuales, siendo que la denunciante requirió que el mismo fuera modificado, a efectos de abonar diez (10) cuotas anuales, por lo que su empresa optó por incrementar el número de cuotas y reducir su valor;
 - (iv) debía requerirse a la UGEL Ayabaca precisar los importes de descuento solicitados por su entidad en los meses de abril, junio, agosto, setiembre y octubre de 2018, dado que no quedó acreditado que el concepto “subcafae”, por el cual se habrían efectuado los pagos presuntamente indebidos, se hallara vinculado únicamente a descuentos ordenados por su empresa; y,
 - (v) con arreglo de lo expuesto, solicitó declarar infundada la denuncia, de conformidad con el Principio de Presunción de Licitud recogido en el artículo 248º del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG).
5. Por escrito del 17 de julio de 2019, la señora Rivera apeló la Resolución 2, toda vez que la Secretaría Técnica debió declarar la rebeldía de la Caja, al haber presentado sus descargos fuera del plazo concedido para tal propósito. Como consecuencia de ello, asimismo, su contraparte había perdido la oportunidad de presentar medios probatorios y formular argumentos sobre el fondo de la controversia.
6. Al respecto, mediante Resolución 3 del 21 de agosto de 2019, la Secretaría Técnica, entre otras cosas, denegó el recurso de apelación interpuesto por la denunciante, dado que la resolución impugnada no podía ser cuestionada en tal sentido.

² La Resolución 1 fue notificada a la Caja el 5 de abril de 2019.



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 1626-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0078-2019/CPC-INDECOPI-PIU

7. Por Resolución 0619-2019/CPC-INDECOPI-PIU del 4 de setiembre de 2019, la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Piura (en adelante, la Comisión) emitió el siguiente pronunciamiento:
- (i) Declaró improcedente la denuncia interpuesta contra la Caja, por presunta infracción de los artículos 18º y 19º del Código, por la conducta referida a que la entidad financiera no habría cumplido con efectuar los descuentos correspondientes a los meses de julio y diciembre, pese a que se habían consignado en el cronograma de pagos y, a consecuencia de ello, habría tenido que cancelarlos personalmente para evitar el cobro de intereses moratorios, al haber transcurrido en exceso el plazo con el que contaba la autoridad administrativa para ejercer su potestad sancionadora al respecto;
 - (ii) declaró infundada la denuncia interpuesta contra la Caja, por presunta infracción de los artículos 18º y 19º del Código, al considerar acreditado que la Caja cumplió con lo pactado inicialmente con la señora Rivera respecto al financiamiento;
 - (iii) declaró fundada la denuncia interpuesta contra la Caja, por infracción de los artículos 18º y 19º del Código, al considerar acreditado que la entidad financiera descontó ilegalmente la suma de S/ 838,73 en los meses de abril, junio, agosto, setiembre y octubre de 2018, los cuales no se le habrían informado ni autorizado, sancionándolo con 2 UIT;
 - (iv) ordenó a la denunciada, como medida correctiva de oficio, que en plazo no mayor de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la citada resolución, cumpla con devolver a la señora Rivera el monto descontado indebidamente en los meses de abril, junio, agosto, setiembre y octubre de 2018;
 - (v) condenó a la Caja al pago de costas y costos del procedimiento; y,
 - (vi) dispuso la inscripción de la Caja en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi (en adelante, el RIS del Indecopi).
8. El 9 de octubre de 2019, la Caja interpuso recurso de apelación contra la Resolución 0619-2019/CPC-INDECOPI-PIU, en el extremo que declaró fundada la denuncia, y los puntos accesorios al mismo, atendiendo a los siguientes argumentos:
- (i) Su entidad envió a la UGEL Ayabaca la lista con el nombre de la cliente, a fin de que se efectuaran los descuentos, siendo que esta operación en sí misma fue efectuada por dicha empleadora;
 - (ii) contrariamente a lo afirmado por la Comisión, su empresa sólo podía acreditar que remitió a la empleadora de la denunciante una lista con las sumas a descontar a la señora Rivera;
 - (iii) debido a lo señalado, no podía probar que la glosa “subcafae” incluida en las boletas de pago de la señora Rivera sólo incluía al abono del crédito



Firma Digital

Firmado digitalmente por
ESPINOZA ESPINOZA Juan
Alejandro FAU 20133840533 soft
Motivo: Doy Vº Bº
Fecha: 26.09.2020 06:40:16 -05:00



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 1626-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0078-2019/CPC-INDECOPI-PIU

controvertido, en tanto sólo la UGEL Ayabaca contaba con esta información.

9. A través del escrito del 9 de marzo de 2020, la señora Rivera refutó los argumentos expuestos por su contraparte en vía de apelación, dado que la documentación presentada por la Caja no contaba con el sello de recepción de la UGEL Ayabaca, a efectos de corroborar si su empleadora recibió esta información. De otro lado, la cliente expuso su disconformidad con los extremos de la resolución recurrida que le resultaron desfavorables, atendiendo a los alegatos siguientes:
- (i) Se acreditó que la Caja incumplió con descontar la cuota pactada en los meses de julio y diciembre, a pesar de que el cobro del crédito en tales oportunidades se hallaba contemplado en el cronograma de pagos;
 - (ii) no rechazó haber suscrito los documentos contractuales de los créditos otorgados, siendo que, por el contrario, cuestionó el otorgamiento del refinanciamiento en condiciones distintas a las ofertadas y desventajosas;
 - (iii) aun cuando requirió a la Caja dejar sin efecto el cronograma de pagos emitido el 7 de marzo de 2017, la entidad financiera denegó su solicitud sin explicarle el sustento de concederle un crédito en condiciones perjudiciales, máxime cuando se le ofreció términos distintos;
 - (iv) la propia denunciada ofreció la reprogramación del crédito, por lo que la solicitud formulado sobre el particular fue firmada en virtud de un formato redactado previamente por la Caja; y,
 - (v) la Comisión debió determinar la rebeldía de la Caja, motivo por el cual esta denunciada no podía haber ofrecido medios probatorios en el procedimiento, ni se hallaba facultada a formular argumentos.
10. Por Resolución 1416-2020/SPC-INDECOPI del 26 de agosto de 2020, la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala) tuvo por adherida a la señora Rivera al recurso de apelación planteado por la Caja, disponiendo el traslado del escrito de adhesión a la denunciada para que -en un plazo de 5 días hábiles de notificada la referida decisión- hiciera conocer su posición respecto de los argumentos expuesto en tal impugnación.

ANÁLISIS

Cuestión previa: Sobre la presunta rebeldía de la Caja

11. Conforme se desprende de antecedentes, la señora Rivera refirió que la primera instancia debió declarar la rebeldía de su contraparte y, en virtud de ello, dicha administrada no se encontraba facultada a ofrecer pruebas o formular alegatos acerca de las conductas cuestionadas.



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 1626-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0078-2019/CPC-INDECOPI-PIU

12. El Código Procesal Civil -de aplicación supletoria al presente procedimiento³- en sus artículos 458° al 464°, desarrolla la figura procesal de la rebeldía tanto en su conceptualización como en sus efectos jurídicos. Así, tenemos que el artículo 461° establece que la declaración de rebeldía causa presunción legal relativa sobre los hechos expuestos en la denuncia, salvo las excepciones expresamente establecidas en el referido cuerpo normativo⁴.
13. De manera particular, el artículo 458° de esta norma establece que, una vez transcurrido el plazo para contestar la demanda (para efectos del procedimiento administrativo, la denuncia), si la denunciada (notificada válidamente) no cumple con presentar sus descargos, se le declarará rebelde⁵.
14. El artículo 26° del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi dispone que una vez admitida a trámite la denuncia se correrá traslado de la misma a la denunciada, a fin de que presente su descargo en un plazo de 5 días desde la notificación de la resolución de admisión de cargos⁶. Sin perjuicio de ello, el artículo 41° del mismo cuerpo normativo prevé que los plazos establecidos pueden ser prorrogados, excepcionalmente, si la complejidad del caso lo amerita⁷.

³ **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS Y FINALES. Primera.** - Las disposiciones de este Código se aplican supletoriamente a los demás ordenamientos procesales, siempre que sean compatibles con su naturaleza.

⁴ **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 461°.- Efectos de la declaración de rebeldía.**
La declaración de rebeldía causa presunción legal relativa sobre la verdad de los hechos expuestos en la demanda, salvo que:
1. Habiendo varios emplazados, alguno contesta la demanda;
2. La pretensión se sustente en un derecho indisponible;
3. Requiriendo la ley que la pretensión demandada se pruebe con documento, éste no fue acompañado a la demanda;
o
4. El Juez declare, en resolución motivada, que no le producen convicción.

⁵ **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 458°.- Presupuesto para la declaración de rebeldía.**
Si transcurrido el plazo para contestar la demanda, el demandado a quien se le ha notificado válidamente ésta no lo hace, se le declarará rebelde.
También será declarado rebelde el litigante que notificado con la conclusión del patrocinio de su Abogado o la renuncia de su apoderado, no comparece dentro del plazo fijado en el Artículo 79.

⁶ **DECRETO LEGISLATIVO 807. LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI. Artículo 26°.-**
Una vez admitida a trámite la denuncia, se correrá traslado de la misma al denunciado, a fin de que éste presente su descargo. El plazo para la presentación del descargo será de cinco (5) días contados desde la notificación, vencido el cual, el Secretario Técnico declarará en rebeldía al denunciado que no lo hubiera presentado.
En el caso de los procedimientos de oficio, el plazo para la presentación de descargos correrá a partir de la fecha en la que el Secretario Técnico notifica al denunciado los hechos materia de investigación, así como la tipificación y descripción de la presunta infracción. El Secretario Técnico podrá realizar las inspecciones e investigaciones que considere necesarias, antes de enviar dicha comunicación. La notificación de la denuncia podrá efectuarse simultáneamente con la realización de una inspección, ya sea a pedido del denunciante o de oficio, en caso de que el Secretario Técnico considere que su actuación sea pertinente.

⁷ **DECRETO LEGISLATIVO 807. LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI. Artículo 41°.-** Los plazos establecidos en el presente Decreto Legislativo se computarán en días hábiles y podrán excepcionalmente ser prorrogados, de oficio o a petición de parte, si la complejidad del caso lo amerita. En ningún caso se podrá conceder como plazo adicional uno mayor a tres veces el plazo establecido.



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 1626-2020/SPC-INDECOPÍ

EXPEDIENTE 0078-2019/CPC-INDECOPÍ-PIU

15. En el presente caso, por Resolución 1 del 26 de marzo de 2019, la Secretaría Técnica concedió a la Caja el plazo de quince (15) días hábiles para presentar sus descargos, el cual vencía el 30 de abril de 2019 (al haber sido notificada con la referida resolución el 5 de abril del mismo año).
16. Ahora bien, se verifica que, aun cuando la denunciada presentó sus descargos el 16 de mayo de 2019, por Resolución 2 del 10 de julio de 2019, la Secretaría Técnica, tuvo por apersonada al procedimiento a la Caja, en aras de garantizar el derecho de la administrada a ofrecer y producir pruebas y exponer sus argumentos, con arreglo al Principio de Verdad Material contemplado en el artículo 1º del TUO de la LPAG.
17. En este punto, conviene precisar que el artículo 14º del TUO de la LPAG⁸ establece que cuando el vicio del acto administrativo emitido no sea trascendente, en tanto cuenta con motivación insuficiente, prevalece la conservación del acto.
18. Sobre el particular, si bien se advierte que, en efecto, la Secretaría Técnica de la Comisión debió determinar la rebeldía de la Caja, al apreciarse de autos que no presentó sus descargos dentro del plazo de quince (15) días concedido, esta decisión no habría significado una modificación sustancial al pronunciamiento de la Comisión.
19. Ello, toda vez que -conforme a lo dispuesto en el artículo 254º del TUO de la LPAG- la abstención de presentar descargos y/o alegaciones no puede considerarse un elemento de juicio en contrario a la situación del denunciado⁹,

⁸ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 14º.- Conservación del acto.**

14.1 Cuando el vicio del acto administrativo por el incumplimiento a sus elementos de validez no sea trascendente, prevalece la conservación del acto, procediéndose a su enmienda por la propia autoridad emisora.

14.2 Son actos administrativos afectados por vicios no trascendentes, los siguientes:

14.2.1 El acto cuyo contenido sea impreciso o incongruente con las cuestiones surgidas en la motivación.

14.2.2 El acto emitido con una motivación insuficiente o parcial. (...)

⁹ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 254º.- Caracteres del procedimiento sancionador.**

254.1 Para el ejercicio de la potestad sancionadora se requiere obligatoriamente haber seguido el procedimiento legal o reglamentariamente establecido caracterizado por:

1. Diferenciar en su estructura entre la autoridad que conduce la fase instructora y la que decide la aplicación de la sanción.

2. Considerar que los hechos probados por resoluciones judiciales firmes vinculan a las entidades en sus procedimientos sancionadores.

3. Notificar a los administrados los hechos que se le imputen a título de cargo, la calificación de las infracciones que tales hechos pueden constituir y la expresión de las sanciones que, en su caso, se le pudiera imponer, así como la autoridad competente para imponer la sanción y la norma que atribuya tal competencia.

4. Otorgar al administrado un plazo de cinco días para formular sus alegaciones y utilizar los medios de defensa admitidos por el ordenamiento jurídico conforme al numeral 162.2 del artículo 162, sin que la abstención del ejercicio de este derecho pueda considerarse elemento de juicio en contrario a su situación. (Subrayado agregado).



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 1626-2020/SPC-INDECOPÍ

EXPEDIENTE 0078-2019/CPC-INDECOPÍ-PIU

por lo que, más allá del efecto jurídico de la rebeldía consistente en la presunción legal relativa sobre la veracidad de los hechos, no se altera de manera sustancial la distribución de la carga de la prueba de las partes

20. En ese sentido, en cumplimiento del debido procedimiento, un órgano resolutorio ante todo debe actuar y llegar a una decisión acorde a los principios de verdad material, esto es, que su pronunciamiento deba tomar en cuenta aquellos alegatos o elementos probatorios que le generen un nivel de convicción¹⁰, incluyéndose entre estos los elementos de convicción y argumentos aportados por la Caja. Siendo así las cosas, la primera instancia se había encontrado facultado a apreciar estos factores al emitir una decisión final sobre los hechos controvertidos.
21. En ese orden de ideas, corresponde desestimar los alegatos de la señora Rivera, en este sentido.

Sobre la prescripción de la conducta infractora denunciada

22. El artículo 91° del TUO de la LPAG¹¹ señala que, para iniciar un procedimiento, las autoridades administrativas, de oficio, deben asegurarse de su propia competencia. En virtud de ello, la Administración se encuentra obligada a revisar, incluso de oficio, los requisitos de procedencia, entre ellos, su competencia, siendo este uno de los presupuestos fundamentales para que la Administración pueda analizar el fondo de lo reclamado por el administrado, pues en caso se desprenda de los actuados que el Indecopi no es competente para conocer el hecho denunciado, se deberá declarar la improcedencia de dicha denuncia.
23. La prescripción en materia administrativa consiste en la extinción de la responsabilidad por el transcurso del tiempo que acarrea indefectiblemente la pérdida del "*ius puniendi*" del Estado, eliminando- por tanto- la posibilidad de que la autoridad administrativa pueda determinar la existencia de una conducta infractora y aplicar válidamente una sanción al responsable.
24. El plazo de prescripción para sancionar los ilícitos administrativos en materia de protección al consumidor se rige por el artículo 121° del Código¹², norma

 Firma Digital
Indecopi

Firmado digitalmente por
ESPIÑOZA ESPINOZA Juan
Alejandro FAU 20133840533 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 26.09.2020 06:41:15 -05:00

¹⁰ LEDESMA NARVAEZ, Marianella, *Comentarios al Código Procesal Civil: análisis artículo por artículo*, Lima, Gaceta Jurídica, 2015, pág. 1435.

¹¹ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR EL DECRETO 004-2019-JUS.. Artículo 91°.- Control de competencia.**

Recibida la solicitud o la disposición de autoridad superior, según el caso, para iniciar un procedimiento, las autoridades de oficio deben asegurarse de su propia competencia para proseguir con el normal desarrollo del procedimiento, siguiendo los criterios aplicables al caso de la materia, el territorio, el tiempo, el grado o la cuantía.

¹² **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. ARTÍCULO 121°.- Plazo de prescripción de la infracción administrativa.**



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 1626-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0078-2019/CPC-INDECOPI-PIU

vigente al momento de la interposición de la denuncia, el cual dispone que la acción para sancionar las infracciones a dicha norma prescribe a los dos (2) años de cometidos dichos ilícitos. Transcurrido dicho plazo, la autoridad administrativa pierde la potestad de investigar y sancionar las infracciones que hubieran podido cometer los proveedores en la venta de bienes y la prestación de servicios.

25. La referida norma establece que para el cómputo del plazo de prescripción se aplica lo dispuesto en el artículo 252°¹³ del TUO de la LPAG¹⁴, el cual hace referencia a las infracciones de carácter instantáneas, permanentes y continuadas.
26. Al respecto, debe precisarse que una infracción es instantánea cuando *“la lesión o puesta en peligro del bien jurídico protegido se produce en un momento determinado, en el que la infracción se consuma, sin producir una situación antijurídica duradera”*; es infracción instantánea con efectos permanentes, cuando se genera *“un estado de cosas contrario al ordenamiento jurídico, que se mantiene. (...) aunque los efectos de la conducta infractora sean duraderos y permanezcan en el tiempo, la consumación de ésta es instantánea, por lo que es a partir de este momento en que debe contarse el plazo de prescripción de la infracción”*; es infracción continuada, cuando *“se realizan diferentes conductas, cada una de las cuales constituye*



Firma Digital

Firmado digitalmente por
ESPINOZA ESPINOZA Juan
Alejandro FAU 20133840533 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 26.09.2020 06:41:28 -05:00

Las infracciones al presente Código prescriben a los dos (2) años contados a partir del día en que la infracción se hubiera cometido o desde que cesó, si fuera una infracción continuada.

Para el cómputo del plazo de prescripción o su suspensión se aplica lo dispuesto en el artículo 233° de la Ley 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General.

- ¹³ El Código hace referencia al artículo 233° de la Ley de Procedimiento Administrativo General, esto fue antes de la aprobación del TUO de la Ley de Procedimiento Administrativo General, donde lo dispuesto en dicho artículo ahora se encuentra contenido en el artículo 252° del TUO de la Ley de Procedimiento Administrativo General.

- ¹⁴ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR EL DECRETO 004-2019-JUS. Artículo 252°.- Prescripción.**
(...)

252.2 El cómputo del plazo de prescripción de la facultad para determinar la existencia de infracciones comenzará a partir del día en que la infracción se hubiera cometido en el caso de las infracciones instantáneas o infracciones instantáneas de efectos permanentes, desde el día que se realizó la última acción constitutiva de la infracción en el caso de infracciones continuadas, o desde el día en que la acción cesó en el caso de las infracciones permanentes.

El cómputo del plazo de prescripción sólo se suspende con la iniciación del procedimiento sancionador a través de la notificación al administrado de los hechos constitutivos de infracción que les sean imputados a título de cargo, de acuerdo con lo establecido en el artículo 253, inciso 3 de esta Ley. Dicho cómputo deberá reanudarse inmediatamente si el trámite del procedimiento sancionador se mantuviera paralizado por más de veinticinco (25) días hábiles, por causa no imputable al administrado.

252.3 La autoridad declara de oficio la prescripción y da por concluido el procedimiento cuando advierta que se ha cumplido el plazo para determinar la existencia de infracciones. Asimismo, los administrados pueden plantear la prescripción por vía de defensa y la autoridad debe resolverla sin más trámite que la constatación de los plazos.

En caso se declare la prescripción, la autoridad podrá iniciar las acciones necesarias para determinar las causas y responsabilidades de la inacción administrativa, solo cuando se advierta que se hayan producido situaciones de negligencia.



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 1626-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0078-2019/CPC-INDECOPI-PIU

por separado una infracción, pero que se consideran como una única infracción, siempre y cuando formen parte de un proceso unitario”; y, finalmente, es infracción permanente aquella “en donde el administrado se mantiene en una situación infractora, cuyo mantenimiento le es imputable. (...) no son los efectos jurídicos de la conducta infractora los que persisten, sino la conducta misma”.

27. Las infracciones permanentes se caracterizan porque determinan la creación de una situación antijurídica que se prolonga durante un tiempo por voluntad de su autor; así, a lo largo de aquel tiempo en que el ilícito se sigue consumando, la infracción se continúa cometiendo, prolongándose hasta que se abandona la situación antijurídica. En consecuencia, en este caso el plazo de prescripción sólo podrá comenzar a computarse desde el momento en que ha cesado la situación antijurídica, ya que es entonces cuando se consuma la infracción¹⁵.
28. Cabe indicar que el hecho de que el artículo 121° del Código sólo se refiera a la infracción continuada, no debe de entenderse como una exclusión a las infracciones permanentes: lo común a ambas (y de ahí la *ratio* de esta regla) es la tutela al consumidor frente a infracciones que se prolongan en el tiempo y aún no han cesado. Por ello, el plazo de prescripción comenzaría a correr recién desde que cesaron tales infracciones.
29. En virtud de estas normas, la Administración se encuentra obligada a verificar si se ha cumplido o no el plazo para ejercer su potestad sancionadora, por ser la competencia uno de los presupuestos fundamentales para que la Administración pueda analizar el fondo de lo reclamado por el administrado, así en caso de los actuados se desprenda que el Indecopi no es competente para conocer el hecho denunciado, dado que trascurrieron los dos (2) años previstos por ley, se deberá declarar la improcedencia de dicha denuncia.
30. En el presente caso, la señora Rivera denunció que la Caja no programó el descuento de su boleta de haberes correspondiente a los meses de julio y diciembre, a través de su empleadora, la UGEL Ayabaca; ello, aun cuando el abono de la cuota en estos periodos se encontraba contemplado en el cronograma de pagos de su crédito.
31. La Comisión declaró improcedente la denuncia presentada en este extremo, al considerar que el plazo concedido a la autoridad administrativa para ejercer su potestad sancionadora respecto de la conducta, en la medida que: (i) se encontraba referida a las cuotas consignadas en el cronograma de pago del

 Firma Digital
INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Firmado digitalmente por
ESPIÑOZA ESPINOZA Juan
Alejandro FAU 20133840533 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 26.09.2020 06:41:41 -05:00

15

DE PALMA DEL TESO, Ángeles. *Las infracciones administrativas continuadas, las infracciones permanentes, las infracciones de estado y las infracciones de estado y las infracciones de pluralidad de actos: distinción a efectos del cómputo del plazo de Prescripción.* Revista Española de Derecho Administrativo N° 112. Año 2001. Pp. 553 - 572.

**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 1626-2020/SPC-INDECOPÍ****EXPEDIENTE 0078-2019/CPC-INDECOPÍ-PIU**

Crédito por Convenio 1010010210081331811; (ii) en tal sentido, los últimos meses que, presuntamente, no fueron descontados respecto a tal cronograma habrían ocurrido en los meses de julio y diciembre de 2016; y, (iii) por su naturaleza las boletas de pago eran entregadas de manera mensual, desde el mes de julio de 2013 hasta el mes de enero de 2017, por lo que la cliente contaba con el plazo de dos (2) años desde la última fecha señalada para interponer la denuncia administrativa por estos hechos, hecho que no se verificó en el procedimiento.

32. Atendiendo a los alegatos expuestos por la señora Rivera en vía de apelación, este Colegiado procederá a determinar si la facultad de la autoridad de consumo para conocer y, eventualmente, sancionar la conducta materia de análisis había, o no, prescrito a la fecha de presentación de la denuncia.
33. En primer lugar, corresponde precisar que, de la narración de los hechos denunciados, se desprende que los descuentos controvertidos se encontraban vinculados al Crédito por Convenio 1010010210081331811 (el cual fue refinanciado el 7 de marzo de 2017); esta conclusión, determinada por la primera instancia, no fue controvertida en vía de apelación por la interesada, por lo que se procederá a efectuar el análisis en este extremo, en virtud de las cuotas de dicho crédito.
34. Siendo así las cosas, se aprecia del cronograma de pagos¹⁶ del Crédito por Convenio 1010010210081331811, expedido el 30 de marzo de 2013, que las partes pactaron el pago, entre otras, de las siguientes cuotas:

Número de cuota	Fecha de vencimiento	Importe de la cuota
3	05/07/2013	S/ 793,40
8	05/12/2013	S/ 793,41
15	05/07/2014	S/ 793,40
20	05/12/2014	S/ 793,40
27	05/07/2015	S/ 793,40
32	05/12/2015	S/ 793,41
39	05/07/2016	S/ 793,40
44	05/12/2016	S/ 793,41

**Indecopi**
Firma Digital
INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUALFirmado digitalmente por
ESPINOZA ESPINOZA Juan
Alejandro FAU 20133840533 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 26.09.2020 06:41:54 -05:00

35. Atendiendo a lo argumentado por la señora Rivera, las cuotas señaladas debían ser descontadas de sus boletas de pago, mediante la intervención de su empleadora, la UGEL Ayabaca, en los meses en que estas vencían. Por consiguiente, la conducta denunciada se habría concretado en tales periodos, de forma instantánea, ante la ausencia de un descuento pactado entre las partes.

¹⁶ En las fojas 22 a 25 del expediente.



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 1626-2020/SPC-INDECOPÍ

EXPEDIENTE 0078-2019/CPC-INDECOPÍ-PIU

36. Bajo tal premisa, resulta posible concluir que la señora Rivera se encontró facultada a tomar conocimiento de la aludida ocurrencia de los hechos expuestos en los meses señalados (con la entrega de las boletas de pago), máxime cuando la consumidora no alegó ni probó que estos documentos hubieran sido recibidos en forma extemporánea, a efectos de no permitirle advertir oportunamente lo ocurrido.
37. En suma, se concluye que, en los meses de julio y diciembre de 2014, julio y diciembre de 2015, y julio y diciembre de 2016 (periodos en los que debían realizarse los descuentos controvertido), la interesada contaba con información suficiente que le permitiera conocer de la presunta conducta infractora.
38. Siendo así, de encontrarse disconformes con la misma, a criterio de esta Sala es claro que la denunciante tuvo la posibilidad de cuestionarla ante la Autoridad Administrativa, conforme al detalle siguiente:

Número de cuota	Mes de vencimiento	Plazo máximo para denunciar
3	Julio de 2013	Julio de 2015
8	Diciembre de 2013	Diciembre de 2015
15	Julio de 2014	Julio de 2016
20	Diciembre de 2014	Diciembre de 2016
27	Julio de 2015	Julio de 2017
32	Diciembre de 2015	Diciembre de 2017
39	Julio de 2016	Julio de 2018
44	Diciembre de 2016	Diciembre de 2018

 Firma Digital
INDECOPÍ INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Firmado digitalmente por
ESPINOZA ESPINOZA Juan
Alejandro FAU 20133840533 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 26.09.2020 06:42:06 -05:00

39. Sin embargo, de la revisión de la documentación obrante en el expediente, se advierte que la señora Rivera interpuso su denuncia recién el 27 de febrero de 2019, es decir, habiendo transcurrido el plazo de prescripción señalado precedentemente.
40. Por otra parte, aun cuando la señora Rivero adujo que había acreditado que la Caja no ordenó a la UGEL Ayabaca la ejecución de los descuentos en sus boletas de pago, se verifica que este argumento de fondo no ha desvirtuado las conclusiones esbozadas en el párrafo precedente, de modo que no resulta atendible.
41. Por estas consideraciones, corresponde confirmar la resolución recurrida, en el extremo que declaró improcedente la denuncia interpuesta contra la Caja, por presunta infracción de los artículos 18º y 19º del Código, en el extremo referido a que dicha entidad no habría cumplido con ordenar la ejecución de los descuentos correspondientes a los meses de julio y diciembre de los años 2013 a 2016 en sus boletas de pago, al haber prescrito la facultad de la Administración para evaluar y, eventualmente, sancionar tal conducta.



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 1626-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0078-2019/CPC-INDECOPI-PIU

Sobre el deber de idoneidad

42. El artículo 18° del Código¹⁷ 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.
43. Asimismo, el artículo 19° de la normativa referida establece que los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado¹⁸. En aplicación de esta norma, los proveedores tienen el deber de entregar los productos y prestar los servicios al consumidor en las condiciones ofertadas o previsibles, atendiendo a la naturaleza de los mismos, la regulación que sobre el particular se haya establecido y, en general, a la información brindada por el proveedor o puesta a disposición.
44. 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, conforme a lo establecido en el artículo 104° del Código¹⁹.

17

LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 18°.- 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.

18

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.

19

LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN 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.



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 1626-2020/SPC-INDECOPÍ

EXPEDIENTE 0078-2019/CPC-INDECOPÍ-PIU

- (i) Sobre la presunta inobservancia de las condiciones ofertadas para el refinanciamiento del crédito
45. En el presente caso, la señora Rivera denunció que, en el mes de marzo de 2017, la Caja le habría ofertado concederle un refinanciamiento del Crédito por Convenio 1010010210081331811, para lo que se reduciría “considerablemente” el valor de las cuotas programadas y se modificaría la tasa de interés al 16%. Sin embargo, la entidad financiera concedió el refinanciamiento sin reducir significativamente el importe de la cuota, contrariamente a lo afirmado, y contempló que sería cancelado en cuarenta y cinco (45) cuotas, a pesar de que sólo debía abonar veinticuatro (24) cuotas del producto financiero otorgado originalmente.
46. La Comisión declaró infundada la denuncia, en este extremo, al no estimar acreditado que la Caja no haya cumplido con lo pactado inicialmente con la denunciante respecto del refinanciamiento, dado que la interesada manifestó su conformidad con los términos del Crédito 101-206-27119775 a través de la firma consignada en los documentos contractuales de este, a lo que aunó que la señora Rivera no acreditó que su contraparte hubiera ofrecido condiciones distintas a las contempladas en los referidos instrumentos.
47. En ese sentido, tomando en consideración los alegatos formulados por la denunciante en vía de apelación, este Colegiado procederá a dilucidar si la Caja incurrió en la conducta infractora atribuida en su contra.
48. Sobre el particular, resulta pertinente traer a colación que bajo la aplicación del Principio de Presunción de Licitud²⁰ invocado por la Caja ante la primera instancia, esta proveedora tiene a su favor la presunción consistente en que su conducta está enmarcada dentro de los parámetros de legalidad; lo cierto es que, dicha suposición se ve limitada en aquellas situaciones en las que el consumidor logra acreditar el defecto alegado, en casos de procedimientos iniciados por una denuncia de parte.
49. En ese sentido, se puede advertir la distinción de dos (2) momentos: (i) el primero, en el cual el consumidor tendrá que acreditar, al menos de manera indiciaria, la existencia de un defecto atribuible al proveedor; en caso contrario

 Firma Digital

Firmado digitalmente por
ESPINOZA ESPINOZA Juan
Alejandro FAU 20133840533 soft
Motivo: Doy Vº Bº
Fecha: 26.09.2020 06:42:41 -05:00

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.

20

TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR EL DECRETO 004-2019-JUS. Artículo 248°.- Principios de la potestad sancionadora administrativa.

La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales: (...)

9. Presunción de licitud.- Las entidades deben presumir que los administrados han actuado apegados a sus deberes mientras no cuenten con evidencia en contrario.



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 1626-2020/SPC-INDECOPÍ

EXPEDIENTE 0078-2019/CPC-INDECOPÍ-PIU

recaerá sobre este último la presunción de licitud; y, (ii) el segundo, referido al supuesto en el cual el consumidor acredita la configuración de un defecto atribuible al proveedor, pues, en dicha situación, su presunción de licitud se verá afectada; y, por ende, el proveedor tendrá la obligación de desvirtuar su responsabilidad, en conformidad a lo establecido en el artículo 104° del Código.

50. Esta conclusión concuerda 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 administrados²¹, 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 probarlo²².
51. Aplicando estas disposiciones al caso concreto, se advierte que la consumidora expresó su oposición a dos aspectos del Crédito 101-206-27119775 que le resultaban desventajosos: (i) el número de cuotas contempladas -cuarenta y cinco (45)-; y, (ii) el monto de la cuota consignada (S/ 758,73).
52. Estas características se encontraban reflejadas en el cronograma de pagos de dicho crédito, emitido el 7 de marzo de 2017²³, y la Hoja Resumen del Crédito 101-206-2711977; cabe precisar que estos documentos contaban con la firma de la señora Rivera.
53. No obstante, de la documentación obrante en el expediente, no se observa elemento de convicción alguno que permita corroborar, siquiera de manera indiciaria, que la entidad financiera le ofreció condiciones contractuales distintas a las pactadas, más allá de la declaración de parte de la señora Rivera. En consecuencia, no se ha probado la existencia de una obligación exigible a su cargo de observar las mismas.
54. A mayor abundamiento, la propia consumidora reconoció haber consignado su firma en los documentos contractuales del Crédito 101-206-27119775 que recogían las características presuntamente distintas a las pactadas



Firma Digital

Firmado digitalmente por
ESPINOZA ESPINOZA Juan
Alejandro FAU 20133840533 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 26.09.2020 06:42:55 -05:00

²¹ **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.

²² **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.

²³ En las fojas 20 y 21 del expediente.



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 1626-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0078-2019/CPC-INDECOPI-PIU

previamente. En atención a ello, en particular, se observa en el párrafo 14 de la Hoja Resumen del préstamo controvertido la siguiente cláusula:

“14. EL CLIENTE declara que LA CAJA le ha proporcionado el formulario contractual, la presente Hoja Resumen con su respectivo cronograma de pagos, así como la copia del contrato de crédito, copia de título(s) valor(es) incompleto(s) y que se han absuelto todas las dudas con respecto a estos, se procedió a su lectura y firma en señal de conformidad”.

55. Siendo así las cosas, la señora Rivera, en contravención con los alegatos esbozados ante la Sala, plasmó su conformidad con los términos de la contratación del crédito -encontrándose entre ellos el número de cuotas programadas y el valor asignado a cada una de estas (recogidos en el Cronograma de Pagos respectivo)-; en consecuencia, al haber accedido a la contratación del producto financiero, no resulta atendible los cuestionamientos realizados en un momento posterior a las condiciones voluntariamente aceptadas.
56. Con arreglo a ello, cabe traer a colación que el ejercicio de la potestad sancionadora se restringe a aquellas situaciones en que las pruebas actuadas durante el procedimiento resulten suficientes para generar convicción en la Autoridad Administrativa respecto de la responsabilidad del proveedor.
57. En tal orden de ideas, en el presente caso corresponde exonerar de responsabilidad a la Caja, puesto que el defecto materia de cuestionamiento no fue acreditado por parte de la consumidora, por lo que debe concluirse que la entidad financiera actuó conforme a sus deberes, en lo referente a la conducta infractora atribuida en su contra.
58. Atendiendo a las consideraciones expuestas, corresponde confirmar la resolución recurrida, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta contra la Caja, por presunta infracción de los artículos 18º y 19º del Código, al no haberse acreditado que la entidad financiera hubiera incumplido con lo presuntamente pactado inicialmente con la cliente respecto del refinanciamiento de su crédito.



Firma Digital

Firmado digitalmente por
ESPINOZA ESPINOZA Juan
Alejandro FAU 20133840533 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 26.09.2020 06:43:08 -05:00

(ii) Sobre el presunto descuento excesivo en las boletas de pago de la denunciante

59. En el presente caso, la señora Rivera denunció que la Caja descontó la suma de S/ 838,73 en las boletas de pago de los meses de abril, junio, agosto, setiembre y octubre de 2018, respectivamente, sin contar con su consentimiento. Esto, atendiendo a que el valor de la cuota que debía ser descontado, de conformidad con los términos del contrato de Crédito 101-206-27119775, vigente durante tales períodos, era inferior (ascendía a S/ 758,73).



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 1626-2020/SPC-INDECOPÍ

EXPEDIENTE 0078-2019/CPC-INDECOPÍ-PIU

60. La Comisión declaró fundada la denuncia en lo referente a este punto, al estimar acreditado que la entidad financiera efectuó, a través de la UGEL Ayabaca, el descuento del importe de S/ 838,73 en los meses cuestionados por la señora Rivera, siendo que la denunciada no acreditó su aludida falta de responsabilidad acerca de la conducta imputada.
61. Teniendo en cuenta los alegatos formulados por la Caja en vía de apelación, corresponde determinar si la Caja, mediante la empleadora de la interesada, había efectuado descuentos en sus boletas de pago que no guardaban correspondencia con el valor de la cuota pactada para el abono del Crédito 101-206-27119775.
62. Con tal propósito, corresponde traer a colación el contenido de las boletas de pago de la señora Rivera, correspondiente a los meses abril, junio, agosto, setiembre y octubre de 2018²⁴, emitidas por la UGEL Ayabaca y ratificadas por el departamento de Tesorería del Ministerio de Educación; en las mismas, se observa que la empleadora efectuó descuentos bajo la glosa “subcafae” por la suma de S/ 838,73, en cada mes.
63. En tal sentido, los descuentos indebidos habían sido, hasta tal punto, debidamente acreditados, dado que excedían el valor de la cuota acordada en por la contratación del Crédito 101-206-27119775.
64. Al respecto, si bien la proveedora arguyó ante la primera instancia que los descuentos efectuados por el concepto “subcafae” no comprendían únicamente la cuota del crédito controvertido, toda vez que había cumplido con ordenar a la UGEL Ayabaca realizar sustracciones de la remuneración de la señora Rivera por la suma de S/ 758,73, no acreditó sus afirmaciones.
65. No obstante, en su recurso de apelación, la entidad financiera elevó correos electrónicos remitidos por el señor Leonard Alexis Estrada Niño (en adelante, el señor Estrada), dependiente de la UGEL Ayabaca a personal de la denunciada el 30 de abril, 26 de junio, 28 de agosto, 5 de setiembre y 23 de octubre de 2018, respectivamente.
66. A través de estas comunicaciones, se verifica que la empleadora de la denunciante remitió a la denunciada información vinculada al descuento realizado por el concepto del crédito contratado, en los lapsos respectivos, dando cuenta de que había afectado las remuneraciones de la señora Rivera en los meses de abril, junio, agosto, setiembre y octubre de 2018, sólo por la suma de S/ 758,73.

²⁴

En las fojas 17 a 19 del expediente.



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 1626-2020/SPC-INDECOPÍ

EXPEDIENTE 0078-2019/CPC-INDECOPÍ-PIU

67. De ello, se desprende que la propia empleadora de la señora Rivera informó a la denunciada el importe descontado de los haberes de su contraparte y, cabe inferir que estas operaciones obedecieron a órdenes efectuadas en tal sentido por la Caja. Siendo esto así, en la medida que la suma comunicada por la UGEL Ayabaca se hallaba ajustada a la cuota pactada entre las partes con arreglo de la contratación del Crédito 101-206-27119775, resulta posible colegir que la Caja dispuso la reducción de los haberes de la interesada, de conformidad con los términos contractuales del crédito adquirida por esta.
68. Ahora bien, la señora Rivera adujo que los documentos elevados por la Caja (a saber, los correos electrónicos referidos en los párrafos previos) no habían sido visados por su empleadora, de lo que no podía verificarse que esta hubiera sido emitida por la Caja y, en consecuencia, no debían ser apreciados por la autoridad administrativa.
69. Sin embargo, se observa, de acuerdo con el análisis desplegado en líneas anteriores, que las comunicaciones electrónicas controvertidas fueron enviadas a la Caja por parte de la UGEL Ayabaca, siendo que la señora Rivera no ha desvirtuado válidamente los datos impresos en estos mediante medio probatorio alguno. En tal sentido, corresponde desestimar este argumento.
70. Con arreglo a estas consideraciones, se deriva afirmar que la Caja dispuso la ejecución de los descuentos en las boletas de pago de la denuncia de conformidad con las condiciones del Crédito 101-206-27119775, de modo que, al no haberse acreditado la ocurrencia del defecto denunciado, no corresponde atribuirle responsabilidad administrativa la misma.
71. Por los argumentos expuestos, corresponde revocar la resolución recurrida, en el extremo que declaró fundada la denuncia; y, en consecuencia, corresponde declarar infundada la misma, por presunta infracción de los artículos 18º y 19º del Código, al no haberse acreditado que la entidad financiera hubiera descontado S/ 838,73 en las boletas de pago de los meses de abril, junio, agosto, setiembre y octubre de 2018, respectivamente, de la denunciante.
72. Finalmente, en razón a ello, se deja sin efecto la sanción de 2 UIT impuesta, la medida correctiva dictada, la condena al pago de las costas y costos, así como la disposición de inscripción de la denunciada en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, respecto a este extremo



Firma Digital

Firmado digitalmente por
ESPINOZA ESPINOZA Juan
Alejandro FAU 20133840533 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 26.09.2020 06:38:59 -05:00

RESUELVE:

PRIMERO: Confirmar la Resolución 0619-2019/INDECOPÍ-PIU del 4 de setiembre de 2019, emitida por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Piura, en el extremo que declaró improcedente la denuncia interpuesta por la señora Maribel

M-SPC-13/1B

19/21

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348

E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



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 1626-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0078-2019/CPC-INDECOPI-PIU

Ilaria Rivera Herrera contra Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana S.A., por presunta infracción de los artículos 18º y 19º de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a que la entidad financiera no habría cumplido con ordenar la ejecución de los descuentos correspondientes a los meses de julio y diciembre de los años 2013 a 2016 en sus boletas de pago, al haber prescrito la facultad de la Administración para evaluar y, eventualmente, sancionar tal conducta.

SEGUNDO: Confirmar la Resolución 0619-2019/INDECOPI-PIU, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por la señora Maribel Ilaria Rivera Herrera contra Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana S.A., por presunta infracción de los artículos 18º y 19º de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al no haberse acreditado que la entidad financiera hubiera incumplido con lo presuntamente pactado inicialmente con la cliente respecto del refinanciamiento de su crédito.

TERCERO: Revocar la Resolución 0619-2019/INDECOPI-PIU, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora Maribel Ilaria Rivera Herrera contra Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana S.A.; y, en consecuencia, declarar infundada la misma, por presunta infracción de los artículos 18º y 19º de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al no haberse acreditado que la entidad financiera hubiera descontado S/ 838,73 en las boletas de pago de los meses de abril, junio, agosto, setiembre y octubre de 2018, respectivamente, de la denunciante.

CUARTO: Dejar sin efecto la Resolución 0619-2019/INDECOPI-PIU, en el extremo referido a la sanción de 2 UIT impuesta, la medida correctiva dictada, la condena al pago de las costas y costos del procedimiento y la inscripción de Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana S.A. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, dictados por la aludida infracción de los artículos 18º y 19º del Código de Protección y Defensa del Consumidor no acreditada.

Con la intervención de los señores vocales Juan Alejandro Espinoza Espinoza, Roxana María Irma Barrantes Cáceres y Oswaldo del Carmen Hundskopf Exebio.



Firmado digitalmente por ESPINOZA
ESPINOZA Juan Alejandro FAU
20133840533 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 26.09.2020 06:38:26 -05:00

JUAN ALEJANDRO ESPINOZA ESPINOZA
Vicepresidente



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 1626-2020/SPC-INDECOPÍ

EXPEDIENTE 0078-2019/CPC-INDECOPÍ-PIU

El voto singular del señor vocal Javier Eduardo Raymundo Villa García Vargas es el siguiente:

1. En relación con los extremos en los que la señora Maribel Ilaria Rivera Herrera se adhirió al recurso de apelación formulado por de Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana S.A. contra la Resolución 0619-2019/INDECOPÍ-PIU, el vocal que suscribe el presente voto, mediante Resolución 1416-2020/SPC-INDECOPÍ dejó constancia de que no se encontraba de acuerdo respecto a los fundamentos que sustentaron conceder la adhesión formulada por la denunciante; sin embargo, atendiendo a que la Sala tuvo por adherida a la citada consumidora corresponde emitir un pronunciamiento sobre el fondo del asunto.
2. En ese sentido, el vocal que suscribe el presente voto manifiesta estar de acuerdo con los fundamentos expuestos en la presente resolución respecto de los extremos cuestionados por la denunciante.

JAVIER EDUARDO RAYMUNDO VILLA GARCÍA VARGAS