

PONTIFICIA UNIVERSIDAD  
CATÓLICA DEL PERÚ

FACULTAD DE DERECHO



Informe jurídico del expediente N° 1126-2012/CPC referente a un  
procedimiento administrativo en materia de protección al consumidor

Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título de Abogada que  
presenta:

Anggie Melissa Amaro Zulueta

Asesor:

Wendy Rocio Ledesma Orbegozo

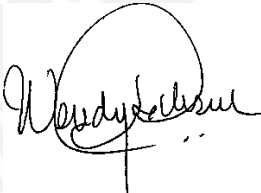
Lima, 2023

## Informe de Similitud

Yo, WENDY ROCIO LEDESMA ORBEGOZO, docente de la Facultad de Derecho de la Pontificia Universidad Católica del Perú, asesor(a) del Trabajo de Suficiencia Profesional titulado "Informe jurídico del expediente N° 1126-2012/CPC referente a un procedimiento administrativo en materia de protección al consumidor", del autor / de la autora ANGGIE MELISSA AMARO ZULUETA, dejo constancia de lo siguiente:

- El mencionado documento tiene un índice de puntuación de similitud de 31%. Así lo consigna el reporte de similitud emitido por el software Turnitin el 11/07/2023.
- He revisado con detalle dicho reporte, así como el Trabajo de Suficiencia Profesional, y no se advierten indicios de plagio.
- Las citas a otros autores y sus respectivas referencias cumplen con las pautas académicas.

Lima, 13 de julio del 2023

Apellidos y nombres del asesor / de la asesora: LEDESMA ORBEGOZO, WENDY ROCIO	
DNI: 10803344	Firma: 
ORCID: <a href="https://orcid.org/0000-0002-5290-8868">https://orcid.org/0000-0002-5290-8868</a>	

## RESUMEN

Este informe jurídico busca el análisis en la aplicación y ejecución de ciertas figuras jurídicas parte del órgano colegiado y Tribunal Administrativo del Indecopi en el marco de un procedimiento administrativo en materia de protección al consumidor que versa, particularmente, sobre un caso de comercialización de un can por parte del proveedor. De tal manera, esta investigación pretende abordar con mayor complejidad los siguientes aspectos de especial relevancia en el expediente estudiado: la competencia de la Comisión de Protección al Consumidor y el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos (ORPS) para procedimientos que versen en torno a mascotas, la actividad probatoria realizada por la Comisión del Indecopi y la revisión de actos administrativos. Para dicho efecto, se emplea doctrina nacional e internacional y diversos pronunciamientos del Indecopi que llevan a determinar que para este caso en particular si bien resulta competente la Comisión por contener la denuncia otros actos que afectan intereses difusos; no obstante, mayoritariamente y determinado por la cuantía, el ORPS es quien conoce y resuelve sobre este tipo de infracciones. En tal medida, se incluye como reflexión que se amerita una revisión por parte del legislador sobre las competencias asignadas al ORPS para este tipo de casos, en tanto y en cuanto, requieren de un despliegue mayor y exhaustivo de la actividad probatoria por parte del órgano administrativo –que no podría realizarse adecuadamente en vía sumarísima- a fin determinar el estándar de consumidor razonable y en consecuencia la responsabilidad administrativa del proveedor.

**Palabras clave:** Procedimiento administrativo sancionador, competencia, principio de impulso de oficio, principio de verdad material, actividad probatoria

## ABSTRACT

This legal report aims to analyze the application and enforcement of certain legal concepts by the collegial body and Administrative Tribunal of Indecopi within the framework of an administrative proceeding regarding consumer protection, particularly focusing on a case involving the sale of a dog by the provider. This investigation intends to address with greater complexity the following aspects of special relevance in the case under study: the jurisdiction of the Consumer Protection Commission and the Deciding Bodies of Summary Proceedings (ORPS) regarding proceedings related to pets, the evidentiary activity carried out by the Commission, and the review of administrative acts. For this purpose, national and international doctrine and several pronouncements of Indecopi are employed, leading to the determination that, in this specific case, although the Commission is competent due to the presence of other acts in the complaint that affect diffuse interests; nevertheless, mostly and determined by the quantity, the ORPS is the one who knows and resolves on this type of infringements. To such extent, it is included as a reflection that a review by the legislator on the competences assigned to the ORPS for this type of cases is merited, since it requires a greater and exhaustive deployment of the evidentiary activity by the administrative body - which could not be adequately conducted in a summary proceeding- in order to determine the reasonable consumer standard and, consequently, the administrative liability of the provide.

**Key Words:** Administrative sanctioning proceeding, competency, ex officio principle, material truth principle, evidentiary activity

## INDICE

1	INTRODUCCIÓN.....	1
1.1.	Justificación de la elección de la resolución .....	1
1.2.	Presentación del caso.....	1
2	IDENTIFICACIÓN DE HECHOS RELEVANTES .....	1
2.1	Antecedentes.....	1
2.2	Hechos relevantes del caso .....	2
3	IDENTIFICACIÓN DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS .....	4
4	POSICIÓN DE LA CANDIDATA.....	4
4.1	Respuestas preliminares a los problemas principal y secundarios .....	4
4.2	Posición individual sobre el fallo de la resolución.....	5
5	ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS .....	5
5.1	La competencia de la Comisión de Protección al Consumidor .....	5
5.1.1	¿Qué es la competencia? .....	5
5.1.2	¿Cuál es el ámbito competencial de la Comisión de Protección al Consumidor? .....	6
5.1.3	¿Cuál es el ámbito de competencia de los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos? .....	8
5.1.4	Sobre el análisis de las competencias de la Comisión y la ORPS.....	10
5.1.5	Conclusión arribada luego del análisis de las competencias de la Comisión y el ORPS .....	14
5.2	Actuación probatoria y valoración de medios probatorios.....	15
5.2.1	¿Ante qué tipo de procedimiento estamos? .....	15
5.2.2	Valoración de medios probatorios por la Comisión .....	20
5.2.3	Actuación de pruebas de oficio .....	21
5.3	Revisión de los actos de la Administración .....	22
5.3.1	Motivación y contenido de los actos administrativos .....	23
5.3.2	Nulidad del acto administrativo .....	24
5.3.3	La enmienda.....	25
5.3.4	La rectificación de error .....	25
6	CONCLUSIONES.....	26
7	REFLEXIÓN .....	28
8	BIBLIOGRAFIA.....	29

## Cuadro de datos principales del caso

No. Exp. / No. Resolución o sentencia / nombre del caso	N° 1126-2012/CPC
Área(s) del derecho sobre las cuales versa el contenido del presente caso	Derecho Administrativo y Protección al Consumidor
Identificación de las resoluciones y sentencias más importantes	1. Resolución N° 1077-2014/SPC-INDECOPI del 02.04.2014 2. Resolución N° 1699-2014/CC2 del 08.07.2014 3. Resolución 0502-2015/SPC-INDECOPI del 17.02.2015
Demandante / Denunciante	Elvira Orellana Balttolu de Tam
Demandado / Denunciado	Cesar Alberto Vargas Jesus
Instancia administrativa o jurisdiccional	Sala Especializada en Protección al Consumidor

## 1 INTRODUCCIÓN

### 1.1. Justificación de la elección de la resolución

El presente informe y la resolución estudiada tiene como objetivo el análisis de en torno a temas como la competencia, la actividad probatoria desplegada por la Administración y la revisión de actos administrativos, a partir de un caso de infracción a normas de protección al consumidor; asimismo, ofrece una reflexión respecto a la mirada y revisión legislativa sobre la competencia asignada al Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos en casos que involucren a animales, particularmente, mascotas.

### 1.2. Presentación del caso

El caso materia del informe jurídico recae en el expediente N° 1126-2012/CPC.

El caso versa sobre un procedimiento administrativo sancionador, siendo la Comisión N° 2 en primera instancia, y la Sala Especializada en Protección al Consumidor en segunda instancia, los órganos designados a resolver la controversia que, en el caso particular, gira en torno a una mascota aparentemente vendida o comercializada en mal estado de salud por parte del sr. Vargas quien sería un criador de perros y cuyo nombre comercial de su negocio es "Precious Pets", hacia la consumidora Elvira Orellana Balttolu de Tam.

Así, los problemas ligados al Derecho Administrativo giran en torno a: la actividad probatoria realizada por los órganos del Indecopi, la competencia de la Comisión en el procedimiento y la atención y denegación de pedidos, en particular, el informe oral. Para resolver tales cuestiones se hará uso de doctrina, normativa, jurisprudencia y resoluciones emitidas por el Indecopi.

## 2 IDENTIFICACIÓN DE HECHOS RELEVANTES

### 2.1 Antecedentes

Con fecha 27 de noviembre de 2011 la sra. Orellana adquirió del sr. Vargas, persona natural con negocio, un cachorro de raza Yorkshire. Con el paso de las horas, la sra. Orellana notó en el cachorro que este presentaba dificultad para respirar y desplazarse, por lo que, indica regresó al local del sr. Vargas para atender a la mascota; no obstante, no habría encontrado a un médico veterinario especializado para que realice ello sino, por el contrario, habría encontrado a la esposa del vendedor quien habría señalado que no resultaría necesaria tal

atención por tratarse de una simple tos y habría intentado aplicar un inyectable al cachorro, alegando que ella curaba a todos los canes del negocio.

Frente a ello, la sra. Orellana solicitó el Libro de Reclamaciones a fin de presentar su reclamo; pero, la esposa del proveedor le informó que no contaban con el Libro.

En vista que el can seguía en el mismo estado, la sra. Orellana acudió a tres veterinarias distintas las cuales le informaron que el cachorro estaba enfermo, razón por la cual, con fecha 29 de noviembre de 2011 la sra. Orellana optó, bajo recomendación del médico, por aplicar la eutanasia canina para detener el sufrimiento del cachorro.

Al día siguiente, 30 de noviembre de 2011, la sra. Orellana solicitó la realización de un protocolo de necropsia por el laboratorio de Histología, Embriología y Patología Veterinaria de la Facultad de Medicina de la Universidad Mayor de San Marcos en el que se concluiría que la mascota presentaba una neumonía hemorrágica difusa.

Posteriormente, con fecha 06 de diciembre de 2011, remitió carta notarial al sr. Vargas para que proceda con la devolución de los gastos incurridos y el costo del canino, siendo que, con fecha 2 de enero de 2012, el sr. Vargas habría enviado carta de respuesta señalando que no tendría responsabilidad sobre los hechos señalados y, además, haría mención a que conforme al certificado de garantía que se le otorgó a la compra en tanto este habría sido atendido en otro lugar, y no en el propio establecimiento del vendedor, se perdería toda la garantía de compra. Con ello, concluye que como vendedor se desliga de cualquier responsabilidad.

## **2.2 Hechos relevantes del caso**

### **a) Interposición de denuncia:**

Con fecha 06 de junio de 2012, la sra. Orellana denunció al sr. Vargas por presunta infracción al artículo 18°, 19° y 150° del Código, aduciendo que el cachorro Yorkshire adquirido en fecha 27 de noviembre de 2011 fue vendido en mal estado y que el establecimiento comercial no contaba con el Libro de Reclamaciones.

Por tales hechos, en su denuncia solicitó la devolución de los \$340.00 que canceló por la compra, así como el pago de S/.445.55 por los gastos realizados, solicitando adicionalmente medidas correctivas complementarias como la clausura del local.

Posteriormente, con fecha 18 de julio de 2012, la denunciante en un escrito presentado señaló que, además de lo ya denunciado, el sr. Vargas debía cumplir con entregarle la boleta de pago por la adquisición del cachorro, y, además solicitó una audiencia de informe oral.

Con fecha 19 de julio de 2012, el sr. Vargas presentó sus descargos.

### **b) Admisión a trámite:**

El 5 de julio de 2012, con Resolución de Secretaría Técnica N° 1, se admite a trámite la denuncia y posteriormente, en fecha 13 de setiembre de 2012, se amplían los cargos imputados, resultando lo siguiente:

- “El sr. Vargas no habría prestado servicio idóneo en la medida en que el cachorro de raza Yorkshire no se encontraba en adecuado estado de salud; hecho que constituye presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código”
- ii) “El sr. Vargas no contaría con el Libro de Reclamaciones en su establecimiento comercial; hecho que constituye presunta infracción a artículo 150°”
- iii) “El sr. Vargas no habría cumplido con entregar a la señora Elvira Orellana el comprobante de pago; lo cual constituye presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código”

c) Primera Instancia: Resolución 4524-2012/CPC del 12 de diciembre de 2012

La Comisión declaró fundada la denuncia sobre el extremo referido a la falta del Libro de Reclamaciones, imponiendo sanción por ello. De otro lado, declaró infundada la denuncia en los extremos referidos a que: i) el cachorro no se encontraba en adecuado estado de salud por no haber sido acreditado en la medida en que no hay certeza que la mascota adquirida del sr. Vargras sea la misma de la cual se refiere en los documentos presentados por la denunciante y no habría quedado acreditado que la mascota tuviera problemas de salud, ii) la falta de entrega del medio de pago, porque otro documento acreditó la relación de consumo siendo este el certificado de garantía.

La Resolución en su parte considerativa señala que corresponde imponer sanción de una (1) UIT al *Banco* y en su parte resolutive dispone sancionar al sr. Vargas con una amonestación.

d) Apelación en fecha 28 de diciembre de 2012

e) Segunda Instancia: Resolución N° 1077-2014/SPC-INDECOPI del 02 de abril del 2014

La Sala declara la nulidad parcial de la Resolución expedida por la Comisión en los extremos declarados infundados en tanto omitió pronunciarse respecto al pedido de informe oral solicitado por la denunciante. Dispuso que Comisión emita nuevo pronunciamiento sobre tales extremos.

f) Segundo pronunciamiento de la Comisión: Resolución N° 1699-2014/CC2 del 08 de julio del 2014

La Comisión vuelve a declarar infundada la denuncia por i) no verificarse existencia de responsabilidad administrativa basando su razonamiento en que pese a que se acreditó que la mascota presentaba problemas de salud, la denunciante no cumplió con los procedimientos establecidos en la garantía, limitando al denunciado a que este subsane el defecto ii) no se acreditó que el denunciado no haya entregado el comprobante de pago, puesto que resultó suficiente que el proveedor haya entregado otro documento distinto a un comprobante de pago, donde de igual forma se detalló la relación de consumo. Asimismo, enmienda los errores contenidos en la Resolución 4524-2012/CPC en la parte considerativa y resolutive respecto a la sanción, enmendando el error e imponiendo una multa equivalente a 1 UIT.

g) Recurso de apelación presentado por denunciante y denunciado, este último, cuestionando la sanción de 1 UIT.

h) 2da Resolución de Sala: Resolución 0502-2015/SPC-INDECOPI del 17 de febrero del 2015

Revoca segunda Resolución de la Comisión en los extremos declarados infundados y los reforma declarándolos fundados. Respecto a la venta del cachorro en mal estado de salud, sostiene que los medios probatorios acreditan que fue vendido en ese estado, sin presentar el denunciado medio probatorio que acrediten que ello se debió a causas que no le eran imputables. Sobre la falta de entrega del comprobante, concluye que la omisión de entrega de tal documento constituye infracción al deber de idoneidad pues forma parte de la garantía legal que determina la idoneidad del producto. Asimismo, ordena la devolución de los \$340, los montos de gastos incurridos de atención médica, entregar el medio de pago e imponer sanción de 2 UIT.

De otro lado, declara improcedente el recurso de apelación interpuesto por el Sr. Vargas referente a la sanción de 1UIT.

i) Resolución – Contencioso Administrativo:

El sr. Vargas interpone demanda a fin de que se declare nulidad de la Resolución precedente y de la Resolución N° 1699-2014/CC2, en el extremo que enmienda error material, alegando, entre otras cosas, que el error enmendado está blindado de eficacia anticipada que le impidió apelar vulnerando su derecho de defensa y la corrección alteraría lo sustancial. Al respecto, el Juzgado resuelve declarar infundada la demanda debido a que: i) la Comisión se encontraba facultada a enmendar sus resoluciones conforme al art.41 concordado con el art.28 del ROF del Indecopi y a lo dispuesto en la LPAG, puesto que no modificó sustancialmente el sentido de la decisión y ii) no se vulneró su derecho de defensa ya que la eficacia anticipada se encuentre regulada expresamente en el 17.2 LPAG.

### **3 IDENTIFICACIÓN DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS**

Principales:

Competencia de la Comisión de Protección al Consumidor:

- ❖ ¿Era la Comisión N° 2 el órgano competente para resolver sobre el presente procedimiento?

Actuación probatoria y valoración de medios probatorios:

- ❖ ¿Fue la valoración de los medios probatorios y la actividad probatoria realizada de oficio por los órganos de Indecopi correcta y suficiente para emitir sus respectivos pronunciamientos?

Revisión de los actos de la Administración

- ❖ ¿La omisión de pronunciamiento sobre el informe oral conllevó, necesariamente, a la nulidad de la resolución de la Comisión?

Secundario:

- ❖ ¿Se trató de una enmienda lo realizado por la Comisión?

### **4 POSICIÓN DE LA CANDIDATA**

#### **4.1 Respuestas preliminares a los problemas principal y secundarios**

Respecto al problema jurídico en torno a la competencia, considero que es competente la Comisión de Protección al Consumidor para conocer los extremos de la denuncia sobre la falta de idoneidad del bien vendido y sobre la falta del Libro de Reclamaciones en el establecimiento comercial. Sin embargo, respecto al extremo en el que se denuncia la falta de entrega del comprobante de pago, considero que el Indecopi no es competente para conocer y resolver sobre tal asunto.

Respecto al problema jurídico en torno a la actuación probatoria de la Administración, considero que los procedimientos de protección al consumidor tienen una naturaleza sancionadora, por lo que la Administración tiene que tener presente principios como el de verdad material e impulso de oficio para poder recabar los medios probatorios suficientes a fin de tener los elementos de convicción suficientes que le permitan resolver declarando si existe o no responsabilidad administrativa.



Respecto a los problemas en torno a la revisión de los actos de la Administración, sobre la primera pregunta, considero que la falta de pronunciamiento sobre la atención del pedido de informe oral sí conlleva a la nulidad de la resolución en tanto se vulneraría la debida motivación. Por otro lado, respecto a si se trató de una enmienda lo realizado por la Comisión, soy de la postura de que en realidad se trató de una rectificación de error y no de una enmienda, *per se*.

#### **4.2 Posición individual sobre el fallo de la resolución**

Respecto al fallo, estoy de acuerdo parcialmente con la decisión de la Sala. Estoy de acuerdo con el extremo en que declara fundada la denuncia puesto se acredita que el cachorro fue vendido en mal estado de salud, así como fundada por la falta del Libro de Reclamaciones. Por otro lado, no me encuentro de acuerdo con el extremo en el que concluye que la omisión de entrega de la boleta de venta constituye infracción al deber de idoneidad, en la medida que el documento que solicitaba la sra. Orellana, era el documento formal del comprobante de pago entendiéndose este conforme a las normas tributarias, por tal, a diferencia de la Sala que señala que sí habría una afectación al deber de idoneidad, a mi juicio esta materia estaría fuera de las competencias del Indecopi.

Se debe resaltar que el fallo se centra principalmente en materia de protección al consumidor; sin embargo, a efectos del presente informe, este se avocará primariamente al análisis de elementos ligados al Derecho Administrativo, por ello, las preguntas giran en torno al análisis de estas figuras ya que, considero, dentro del procedimiento administrativo se pueden observar ciertas falencias y es sobre estas últimas que se formulan las críticas, análisis y recomendaciones.

### **5 ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS**

#### **5.1 La competencia de la Comisión de Protección al Consumidor**

- ❖ ¿Era la Comisión de Protección al Consumidor el órgano competente para resolver sobre el presente procedimiento?

Para responder a la presente pregunta, se considera importante recapitular brevemente sobre la controversia materia del caso en cuestión. Conforme lo expuesto líneas arriba, el presente caso versaba, principalmente, sobre la venta de un cachorro raza yorkshire por parte del sr. Vargas a la sra. Orellana, aparentemente en mal estado de salud, el cual, a los dos días posteriores a la venta, terminó falleciendo producto de la aplicación de la eutanasia como forma de frenar el sufrimiento que padecía el can producto de las enfermedades con las que habría sido vendido. Conforme a la boleta de venta que consta en el expediente, el precio pagado por el cachorro ascendió a los \$340.00 (Trescientos cuarenta con 00/100 dólares americanos). Asimismo, el otro hecho materia de denuncia fue que el local comercial no contaba con el correspondiente Libro de Reclamaciones. Adicionalmente, se denuncia expresamente la falta de entrega del comprobante de pago.

##### **5.1.1 ¿Qué es la competencia?**

Como lo plantea la pregunta principal, para resolverla se debe iniciar esclareciendo qué es la competencia. Sobre ello, se debe partir señalando que las autoridades administrativas, en una posición de superioridad frente a los administrados, tienen el poder de ejercer diversas acciones para garantizar el cumplimiento de sus objetivos alineados a alcanzar el interés general. Para asegurar que estas acciones se realicen conforme a lo establecido en el ordenamiento jurídico, se deben seguir ciertos principios de actuación administrativa; para ello, por fundamento en la Constitución o Ley se establecen las potestades y atribuciones conferidas a la Administración, lo cual se conoce como competencia.

La competencia, según lo expuesto por Jinesta, es: “la suma o esfera, determinada y conferida por el ordenamiento jurídico, de potestades, facultades y deberes del ente público y de los órganos que la conforman para el cumplimiento de los fines públicos.” (2009:442). Por otro lado, en cuanto al alcance de esta figura, Gamero desarrolla sobre lo anterior y expone que: “para que un acto administrativo resulte válido ha de ser dictado por el órgano competente para ello y, precisamente, por el sujeto titular del órgano en cuestión. El órgano que debe dictar el acto se encuentra establecido en las normas distributivas de las competencias administrativas” (2015, p.437) (El subrayado es nuestro). Así, podemos decir que la competencia es la habilitación que se le otorga a un órgano para que pueda ejercer determinadas funciones y debe estar delegada de forma expresa al órgano facultado para resolver sobre una materia en específico a partir de la esfera de atribuciones que le son conferidas; de tal forma, la competencia debe ser expresa pues no se presume.

Trasladándonos al ámbito nacional, y particularmente a la competencia administrativa, según lo dispuesto el artículo 72° del Texto Único Ordenado (TUO) de la Ley N° 27444 “Ley del Procedimiento Administrativo General”, en adelante TUO de la LPAG, la competencia de las entidades tiene su fuente en la Constitución y en la ley, y es reglamentada por las normas administrativas que de aquéllas se derivan. Asimismo, el artículo 3.1° ha establecido que la competencia es uno de los requisitos de validez del acto administrativo y por tal debe: “Ser emitido por el órgano facultado a través de la autoridad regularmente nominada al momento del dictado (...)”. En cuanto a su ejercicio, el artículo 76° ha establecido que: “El ejercicio de la competencia es una obligación directa del órgano administrativo que la tenga atribuida como propia, salvo el cambio de competencia por motivos de delegación o evocación, según lo previsto en esta Ley (...)”.

De tal forma, es un verdadero deber para el funcionario de un órgano administrativo ejercer la competencia que le corresponde y en tal medida, resulta relevante realizar un análisis de control de competencia para determinar si efectivamente es el habilitado y apto para proseguir con un procedimiento. De similar manera lo ha sostenido también Morón Urbina al momento de explicar que es un:

*Deber de oficio de toda autoridad administrativa el apreciar la competencia que le corresponde sobre cada caso en particular (...) El momento adecuado para asumir este deber es instantáneo: debe ser la primera actuación de la autoridad, para asegurar su propia competencia. Su función es sanear desde el inicio la validez del procedimiento conforme al criterio de competencia, pero no implica la emisión de un acto formal declarativo de la asunción de competencia o de su aptitud para ello, sino simplemente una constatación de efecto negativo. Solo cuando se reconozca la incompetencia o la existencia de causal de abstención se emitirá una actuación administrativa.* (2019, p.584)  
(El subrayado es nuestro).

### **5.1.2 ¿Cuál es el ámbito competencial de la Comisión de Protección al Consumidor?**

Ahora, con cargo a abordarlo posteriormente, hay dos vías para tramitar los procedimientos de infracción a las normas de protección al consumidor, ordinariamente, los procedimientos que versen sobre protección al consumidor son resueltos por la Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi, para los cuales ostenta competencia primaria. Al respecto, el artículo 27° del Decreto Legislativo N° 1033 “Decreto Legislativo que aprueba la ley de organización y funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la

Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI”, ha establecido que: “Corresponde a la Comisión de Protección al Consumidor velar por el cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor y de las leyes que, en general, protegen a los consumidores de la falta de idoneidad de los bienes y servicios en función de la información brindada, de las omisiones de información y de la discriminación en el consumo (...)”.

En línea con lo anterior, la Resolución Final N° 841-2001/CPC, de fecha 29 de noviembre del 2001, afirmó que: *“como regla general, la existencia de una relación de consumo entre un consumidor y un proveedor constituye el presupuesto para que la Comisión pueda conocer de una presunta infracción (...)”*. Sin perjuicio de ello, conforme lo ha sostenido Espinoza resulta oportuno precisar que la Comisión también puede conocer de infracciones que se enmarquen fuera de la relación de consumo, por tal, el Código establece excepciones y admite denuncias que contengan actos de discriminación, métodos comerciales coercitivos, publicidad en materia de ofertas, entre otros. (2005, p.178)

Consideramos en este punto importante explicar qué se entiende por una relación de consumo, al respecto, esta es una relación donde están presentes dos participantes; consumidor y proveedor. Por el lado del proveedor, esta es la persona jurídica o natural que proporciona, suministra, abastece o expende un producto o servicio. Por otro lado, el consumidor siempre es la persona natural o jurídica destinataria final del servicio o producto proveído. Ante duda sobre el destinatario final, el Código señala en su numeral 1.3° del artículo IV, que se califica como consumidor quien lo adquiere, usa o disfruta. Sin perjuicio de ello, como ha sido sostenido por el autor mencionado previamente, la Comisión no solo se centra en vulneraciones en materia de protección al consumidor en base a una relación de consumo, sino también, en vulneraciones aun cuando la relación de consumo no se haya concretado, como lo puede ser a modo ejemplificatorio, un acto discriminatorio donde el proveedor imposibilita la concreción de la relación de consumo. Es decir, la Comisión es competente al margen de la concreción de las relaciones de consumo.

Pasando, precisamente, a la competencia que ostenta la Comisión, y en base a lo expresado en el artículo 105° del Código, se observa que la Comisión de Protección al Consumidor era y es competente para conocer denuncias y en tal sentido, resolver en el procedimiento sancionador por infracción a normas de protección al consumidor que se inicien por la respectiva Secretaria Técnica, quién actúa como órgano instructor conforme al artículo 44° del Decreto Legislativo N° 1033, y resolver en primera instancia dichos procedimientos. Se establece además que el plazo de tramitación por instancia es de 120 días hábiles.

En cuanto a la competencia por cuantía, se establece que es competente para conocer de procedimientos cuando el valor del producto o servicio supere las 3 UIT. Por otro lado, en cuanto a la materia, es competente para conocer denuncias que involucren reclamos por productos o sustancias peligrosas, actos de discriminación o trato diferenciado, actos que afecten intereses colectivos o difusos o sean inapreciables en dinero, conforme al ya mencionado artículo 125°.

Por último, a fin de tener mayor comprensión respecto a la competencia temática, y en particular respecto a la Comisión N° 2, mediante Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del Indecopi N° 100-2011-INDECOPI/COD de fecha 16 de junio de 2011, se resolvió crear una Comisión de Protección al Consumidor adicional, bajo la denominación de Comisión de Protección al Consumidor N° 2, principalmente, por motivos de la excesiva carga que venía sobrellevando la única Comisión en tal momento, ahora Comisión N° 1. Es

por ello que, en la medida que la creación se sustentó en reducir la carga procesal, se resolvió asignar a la Comisión N° 2 la misma competencia administrativa que le correspondía a la Comisión N° 1.

No es sino hasta la emisión de la Resolución de la Presidencia Del Consejo Directivo Del Indecopi N° 027-2013-Indecopi-Cod que se resuelve aprobar la división temática de la competencia de ambas Comisiones, conforme a su artículo 1°. Posteriormente, con la emisión de la Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del Indecopi N° 102-2015-INDEOCPI/COD se crea lo que ahora conocemos por la Comisión N° 3. Se inserta un cuadro detallando las competencias en base a las normativas citadas:

Comisión de Protección al Consumidor N° 1	Comisión de Protección al Consumidor N° 2	Comisión de Protección al Consumidor N° 3
<p>-Procedimientos e investigaciones que versen sobre: (i) servicios bancarios y financieros, (ii) mercados de valores en tanto se refiera a inversiones que califican como consumidores, (iii) sistema de pensiones, (iv) planes de salud, (v) servicios de salud humana; y, (vi) seguros incluido el Seguro Obligatorio por Accidentes de Tránsito (SOAT) y Certificado contra Accidentes de Tránsito (CAT).</p> <p>-Iniciados por denuncia</p>	<p>-Procedimientos e investigaciones en materia de Protección al Consumidor que contemplen los demás segmentos económicos que no sean de competencia de la Comisión de Protección al Consumidor N° 1.</p> <p>-Iniciados por denuncia</p>	<p>-Procedimientos iniciados por propia iniciativa de la autoridad administrativa</p>

Fuente: Elaboración propia a partir de las normas citadas

### 5.1.3 ¿Cuál es el ámbito de competencia de los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos?

Visto ello, a fin de determinar si el órgano competente para resolver la problemática era la Comisión de Protección al Consumidor y no otro órgano, resulta importante analizar las competencias atribuidas al Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos (en adelante, ORPS), al cual se hizo alusión anteriormente.

El Código en su artículo 124° incorporó los procedimientos sumarísimos en materia de protección al consumidor y reconoció la autonomía de los órganos resolutivos, disponiendo que: “A efectos de establecer un procedimiento especial de protección al consumidor de carácter célere o ágil para los casos en que ello se requiera por la cuantía o la materia discutida, el Consejo Directivo del Indecopi crea órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor (...)”. Estos ORPS, nacen entonces con la finalidad de resolver procedimientos de forma ágil y abreviada, marcando la diferencia frente al escenario anterior en el cual existía un solo procedimiento para el cual únicamente era competente la Comisión. Para tales efectos, conforme lo disponía el artículo 125° vigente al momento de la controversia en cuestión, se atribuyen competencias por razón de cuantía y materia a las ORPS de la siguiente forma:

*Cada órgano resolutivo de procedimientos sumarísimos de protección al Consumidor es competente para conocer, en primera instancia administrativa, denuncias cuya cuantía, determinada por el valor del producto o servicio materia de controversia, no*

supere tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT); así como aquellas denuncias que versen exclusivamente sobre requerimientos de información, métodos abusivos de cobranza y demora en la entrega del producto, con independencia de su cuantía. Asimismo, es competente para conocer, en primera instancia, denuncias por incumplimiento de medida correctiva, incumplimiento de acuerdo conciliatorio e incumplimiento y liquidación de costas y costos. (...)  
(El subrayado es nuestro)

Respecto a la ejecución y aplicación de procedimientos sumarísimos, acorde a lo determinado en la Cuarta Disposición Complementaria Final del Código, estos entraron en vigencia a los sesenta días calendarios computados a partir de la entrada en vigencia del Código, es decir, desde el 03 de diciembre del 2010; a fin de cumplir con ello, se emitió la Directiva N° 004-2010/DIRCOD, vigente desde el 01 de diciembre de 2010, que estableció las “Reglas Complementarias aplicables al Procedimiento Sumarísimo en materia de Protección al Consumidor”, la cual en relación de la competencia establece los alcances de la misma y señala en su artículo III:

*3.1.1. El Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor es competente para conocer exclusivamente, en primera instancia administrativa, denuncias que versen: a) Por razón de cuantía: sobre productos o servicios cuyo valor, según lo contratado u ofertado, sea de hasta tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).*

*b) Por razón de materia: sobre requerimientos de información; métodos abusivos de cobranza; demora en la entrega de un producto; incumplimiento de medidas correctivas. (...)*

Así, se puede observar que los procedimientos sumarísimos buscan atender la necesidad de los consumidores de obtener tutela de una manera más ágil, célere y acotada, en tal medida, el plazo de resolución es de 30 días hábiles por instancia. No obstante, como se precisa en la Directiva y en el Código, hay reclamos que quedan al margen de la competencia del ORPS, en virtud de esta delimitación de criterios negativos de la competencia. Tales casos están reservados por el conocimiento y tramitación por parte de la Comisión en primera instancia, siendo estos los especificados en el artículo 125° y 3.2° de la mencionada directiva.

Por último, a fin de conocer a detalle la división por competencias temáticas de los ORPS adscritas a la sede central del Indecopi, vigente a la fecha de la controversia, mediante Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del Indecopi N° 175-2010-INDECOPI/COD, cuya vigencia empezó a regir el 01 de diciembre del 2010, se establecieron de la siguiente forma:

ORPS N° 1	ORPS N° 2	ORPS N° 3
-Denuncias por incumplimiento de medidas correctivas, incumplimiento de acuerdos conciliatorios e incumplimiento y liquidación de costas y costos	-Denuncias que versen exclusivamente sobre la prestación de los servicios financieros a que se refieren los Capítulos V y VI del Título IV del Código	-Denuncias que correspondan a la vía del procedimiento sumarísimo, en concreto, aquellas en que la cuantía fuera menor a 3 UIT, con exclusión a las competencias del ORPS N° 1 y 2

#### 5.1.4 Sobre el análisis de las competencias de la Comisión y la ORPS

Habiendo desarrollado los alcances de la competencia de cada órgano, corresponde analizar si la Comisión era el órgano competente para conocer sobre el procedimiento en cuestión. Brevemente, se debe puntualizar que, al momento de realizar la denuncia, esta fue dirigida inicialmente al ORPS, siendo materia de la denuncia lo siguiente:

- “El sr. Vargas no habría prestado servicio idóneo puesto que el cachorro de raza Yorkshire no se encontraba en adecuado estado de salud al momento de la venta”, hecho que constituiría presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código.
- ii) “El sr. Vargas no contaría con el Libro de Reclamaciones en su establecimiento comercial” hecho que constituiría presunta infracción a artículo 150° del Código.
- “El. Sr. Vargas no habría entregado el comprobante de pago por la adquisición del canino”, hecho que constituiría presunta infracción del artículo 18° y 19° del Código.

Para efectos de la determinación, resulta significativo tener en cuenta los pronunciamientos N° 1802-2011/SC2-Indecopi y 1232-2012/SC2-Indecopi emitidos por la Sala de Defensa de la Competencia N° 2, actualmente resoluciones que serían emitidas por la Sala Especializada en Protección al Consumidor puesto que a la fecha del pronunciamiento solo existían dos Salas, la de Competencia y Propiedad Intelectual.

Ambas resoluciones establecieron de forma más clara los criterios que deben ser tomados en cuenta para determinar la competencia, complementando las reglas ya determinadas en el artículo 125°, las cuales considera operan como una suerte de filtro y no se aplican conjuntamente. A tales efectos, la Sala en la Resolución N° 1232-2012 elaboró el siguiente cuadro donde plasma las reglas formuladas y el orden que debe seguirse:

	Procedimiento Ordinario COMISIÓN	Procedimiento Sumarísimo ORPS
<b>Primera Regla:</b> <i>Por la naturaleza de los intereses en juicio</i>	- Conductas que afectan intereses particulares. - Conductas que afectan intereses difusos o colectivos.	Conductas que afectan intereses particulares
<b>Segunda Regla:</b> <i>Por la materia involucrada.</i>	Denuncias que versan sobre: - Productos o sustancias peligrosas. - Actos de discriminación o trato diferenciado. - Servicios médicos.	Denuncias que versan sobre: - Requerimientos de información. - Métodos abusivos de cobranza. - Demora en la entrega del producto. - Incumplimiento de medida correctiva. - Incumplimiento de acuerdo conciliatorio - Incumplimiento de liquidación de costas y costos
<b>Tercera Regla:</b> <i>Por razón de cuantía</i>	- No apreciables en dinero. - Valor mayor a 3 UIT	Menor a 3 UIT

a) Primera conducta infractora: Venta del can en mal estado de salud

Así, es importante ver que la primera regla a observar no es la correspondiente a la cuantía, sino, la naturaleza de los intereses involucrados. A tal efecto, si se trata de una conducta que afecta un interés particular, tanto la Comisión como el ORPS son competentes de conocerla; pero, el factor para determinar la exclusión de uno de estos órganos se centra en determinar si la conducta infractora afectaría intereses difusos o colectivos.

Entonces, haciendo el análisis con la primera regla para determinar la competencia, se concluye que, en efecto, la venta en malas condiciones de salud del can afectó el interés particular de la consumidora en la medida que se ha visto individualmente perjudicada por la presunta conducta infractora incurrida por el proveedor al venderle un cachorro en mal estado de salud lo cual no era lo esperado por ella, por tal, hasta este punto de la denuncia, es posible que esta sea conocida por el ORPS, en un procedimiento sumarísimo, así como por la Comisión en un procedimiento ordinario.

Continuando con la segunda regla referente a la materia que involucra la denuncia, se debe analizar si la conducta infractora calza en el supuesto de materias reservadas exclusivamente a la Comisión o a el ORPS. Analizadas las conductas reservadas para el ORPS y la Comisión, se observa que la infracción al deber de idoneidad materializado en la venta de la mascota en mal estado de salud no es una conducta reservada exclusivamente a uno u otro órgano, por lo que corresponde pasar a la tercera regla.

Por último, analizando la tercera regla referente a la cuantía, es competente el ORPS en los procedimientos que versen sobre productos cuyo valor no supere las 3UIT; por el contrario, será competente la Comisión cuando el valor supere el monto señalado o sea inapreciable en dinero. Conforme a la boleta de venta que consta en el expediente, el precio pagado por el can ascendió a \$340.00 (Trescientos cuarenta con 00/100 dólares americanos), siendo que el valor del bien no superaba las 3UIT se concluye que el órgano competente para conocer este extremo de la denuncia era el ORPS.

b) Segunda conducta infractora: No contar con libro de reclamaciones

Respecto a la segunda conducta infractora, referente a la falta del libro de reclamaciones, infracción tipificada en el artículo 150° del Código, la pregunta a plantear sería si ¿la falta del Libro de Reclamaciones por parte del establecimiento comercial es un acto que afecta intereses colectivos o difusos? Para ello, consideramos primordial definir a qué nos referimos por intereses colectivos o difusos. Al respecto, Quiroga León ha manifestado que:

*“(...) distinciones entre los intereses colectivos y los intereses difusos. Con respecto a los primeros, se señalaba que el interés colectivo parte de reconocer las necesidades de un conjunto plural y determinado de personas, o determinable; mientras que los intereses difusos corresponden a un conjunto plural de personas absolutamente indeterminadas e indeterminables, que solo tendrá entidad jurídica en tanto grupo, y sin que exista entre ellas vínculo jurídico alguno, sino más bien, un vínculo de hecho.” (2008, p.257)*

Respecto a los intereses difusos, Montero ha señalado que:

*“Los intereses difusos (...), se caracterizan porque corresponde a una serie de personas que están absolutamente indeterminadas, no existiendo entre ellas vínculo jurídico alguno, de modo que la afectación a todas ellas deriva solo de razones de hecho contingentes, como ser posibles consumidores de un mismo producto, vivir en el mismo lugar, ser destinatarios de una campaña de publicidad, etc”. (1994, pp.22-23)*

Por último, tener presente lo señalado por el magistrado Gonzales Ojeda, en el fundamento 20 del Voto en Discordia de la resolución expedida por el Tribunal Constitucional recaído en el expediente N° 1421-2006-PA/TC, respecto a los intereses difusos:

*“(..); ahora se reconoce a los derechos difusos, cuyo fundamento se encuentra en la solidaridad, en la superación de la soledad del individuo, en la defensa del consumidor o del usuario que si bien están ligados entre sí por circunstancias de hecho en el mercado se encuentran con situación de desventaja con los que ofertan los bienes o servicios.” (2006, p.10)*

De tal forma, se puede decir que estaremos ante una afectación a intereses colectivos cuando estemos frente a un hecho que tenga capacidad de afectar o afecte a un grupo determinado o determinable de sujetos, siendo que entre ellos existe un vínculo preexistente de derecho que los une, por tal, se tratará de un interés cuya afectación recaiga ante una titularidad determinada o por lo menos determinable; por otro lado, estaremos ante una afectación a intereses difusos cuando un hecho afecte o tenga la capacidad de afectar a un conjunto de sujetos indeterminados e indeterminables, cuyo nexo será precisamente la situación, hecho o circunstancia común que los afecta y que se presenta como una contingencia.

Ahora, si bien la denuncia fue formulada por la sra. Orellana quien alegó de forma particular que la falta del Libro hizo que “no tuviera herramientas disponibles para trasladar su reclamo”; no es menos cierto que su ausencia impide no solo a ella sino también a una cantidad indeterminada de consumidores a poder registrar formalmente sus reclamos, y, por ende, la posibilidad de una solución por parte del proveedor.

Entonces, cuando un consumidor se ve afectado por la falta del libro de reclamaciones, es correcto que su interés particular se ve perjudicado, ya que no puede ejercer su derecho a presentar una queja o reclamo formal y buscar una solución a su problema específico; ello puede incluir situaciones como la adquisición de un producto defectuoso, una mala atención al cliente o cualquier otra problemática relacionada al servicio o producto. Sin embargo, aunque la falta del libro de reclamaciones afecte a nivel individual a un usuario, no se puede negar que la omisión de contar con el Libro tiene un impacto en la afectación a los intereses difusos de los consumidores en general. Esto se debe a que la ausencia del libro de reclamaciones impide el registro de quejas y reclamos de los productos y servicios de un establecimiento comercial a una cantidad indeterminada e indeterminable de consumidores que adquieren un servicio o producto, que al igual que la Sra. Orellana, se verán impedidos de registrar sus reclamos. De tal forma, en el presente caso la denunciante está alertando a la autoridad de un acto que, más allá de afectarla a nivel personal, tiene la capacidad de afectar a intereses difusos de consumidores en general.

Ahora, ¿serán todos los problemas referentes al Libro de Reclamaciones actos que afecten intereses difusos o colectivos?, la respuesta a ello sería que no, por ejemplo, un acto ligado al libro de reclamaciones que solo afecta a un consumidor a nivel personalísimo es el que no se le entregue al consumidor su hoja de reclamación original al momento de dejar constancia de su reclamo o queja conforme a lo dispuesto en artículo 5° del Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, o por ejemplo, el que no se de atención al reclamo en el plazo máximo de quince días hábiles en virtud a lo establecido en el artículo 152° del Código.



Visto ello, podemos concluir que la falta del Libro de Reclamaciones califica como un acto que afecta intereses difusos, y por tal, la competencia para conocer de tal materia es de la Comisión, no del ORPS. Respecto a las siguientes reglas, en la medida de que estas configuran unos filtros y al haberse determinado con el análisis de la primera regla referente a la naturaleza de los intereses en juicio que es competente la Comisión, no es necesario continuar con las siguientes.

c) Tercera conducta infractora: No haber entregado el comprobante de pago

Para analizar la conducta, será importante verificar cuál es el cuestionamiento o el hecho específico que denuncia la sra. Orellana. Al respecto, en su denuncia señala: “Estoy denunciando expresamente la falta de entrega del comprobante de pago por la adquisición del canino”. Es decir, la denuncia no va en torno a la falta de algún documento o constancia que acredite la relación de consumo con el proveedor, sino, expresamente a la falta del comprobante de pago, entiéndase ello en términos tributarios.

Siendo ello así, es importante tener presente lo señalado en el artículo 6.1° del Reglamento de Comprobantes de Pago emitido mediante Resolución de Superintendencia N° 007-99-SUNAT, el cual dispone que están obligados a emitir comprobantes de pago, entre otros, las personas naturales o jurídicas que realicen transferencias de bienes a título gratuito u oneroso. Asimismo, tener presente lo dispuesto en el artículo 174.1° del Código Tributario, el cual establece que es una infracción el no emitir y/o no otorgar comprobantes de pago. Por último, lo dispuesto en el artículo 82° del Código Tributario que establece que es facultad de la Administración Tributaria el sancionar las infracciones tributarias.

Así las cosas, se puede concluir que la competencia para conocer el cuestionamiento sobre la falta de entrega del comprobante de pago es de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – SUNAT y no el Indecopi.

En este punto es importante, entonces, hacer una precisión. El Indecopi será competente cuando la denuncia se enmarque en la falta de entrega por parte del proveedor de un documento, en general, que impida comprobar o acreditar la relación de consumo, es decir, que adquirió de tal proveedor un producto o un servicio. Ello porque, de no entregarse, constituiría una defraudación a las expectativas del consumidor de obtener un documento que compruebe que se concretizó la relación de consumo, en el caso en particular y por tal, estaríamos ante una afectación al deber de idoneidad. Por otro lado, será competente la Sunat, cuando el hecho denunciado se refiera expresamente a la falta del comprobante de pago con las implicancias tributarias que ello supone.

Así, resulta importante tener presente el pronunciamiento emitido en la Resolución N° 2916-2017/SPC-Indecopi emitido por la Sala Especializada en Protección al Consumidor, la cual en sus fundamentos 34 y 38 ha señalado que:

*“34. Si en el caso concreto se verifica que el cuestionamiento del consumidor consiste en que el proveedor no le entregó algún documento que le permita acreditar que efectuó un pago, dicha denuncia resulta procedente y el Indecopi debe emitir un pronunciamiento de fondo por una presunta infracción al deber de idoneidad. Distinto será el caso si la materia controvertida se restringe al análisis de la falta de entrega de un comprobante de pago reconocido como tal por las normas tributarias, pues para tal supuesto la ley ha asignado competencia a un organismo distinto: la Sunat.*

(...)

38. *Es pertinente indicar que, en otras resoluciones, la anterior conformación de la Sala adoptó una posición distinta a la sustentada en la presente resolución, considerando que el Indecopi podía avocarse a analizar el fondo de la denuncia interpuesta por el consumidor por la falta de entrega de un comprobante de pago reconocido como tal por las normas tributarias, como una presunta infracción al deber de idoneidad. En consecuencia, lo desarrollado en la presente resolución constituye un cambio de criterio (...). (Subrayado es nuestro)*

Resulta relevante indicar que ese es el criterio que ha venido siguiéndose hasta la fecha, como puede ser también revisado en las Resoluciones N° 2943-2017 y N° 2906-2018.

De tal forma, consideramos que hubiese correspondido declarar la improcedencia en este extremo al determinarse que la competencia recae en una entidad distinta al Indecopi.

### **5.1.5 Conclusión arribada luego del análisis de las competencias de la Comisión y el ORPS**

De tal forma, se ha concluido que en torno a la i) y ii) conducta denunciada, para un extremo de la denuncia era competente el ORPS y para el otro extremo, lo era la Comisión. Así, en un inicio podría haberse planteado que el ORPS se avoque a conocer y resolver sobre la infracción de la cual tenía competencia y, de oficio, la Secretaría Técnica de la Comisión evalúe el inicio de las acciones que considere oportunas en el marco de sus atribuciones respecto a la falta del Libro de Reclamaciones. No obstante, se debe tener presente lo dispuesto en el artículo 3.1.2° de la Directiva a la cual se he hecho mención previamente, la que señala que:

*“3.1.2. En aquellos casos en que una denuncia involucre no solamente materias que el artículo 125° del Código ha reservado al Procedimiento Sumarísimo, sino también otras materias, dicha denuncia deberá tramitarse por la vía procedimental ordinaria que corresponda y ante la Comisión competente (...)”*  
(Subrayado es nuestro)

Con lo cual, puede determinarse que, en la medida en que la denuncia contenía materias de competencia del ORPS y también de la Comisión, toda la denuncia debió tramitarse por la vía ordinaria. En tal sentido, se concluye que la Comisión era, en efecto, la Competente para conocer y resolver en primera instancia.

Ahora, respecto al supuesto planteado, se concluye que no hubiese sido factible que el ORPS conozca únicamente un extremo de la denuncia y que se remita a la Comisión el extremo restante para que inicie el procedimiento correspondiente si determinase que existen elementos para ello, a pesar de que, como hemos visto, existe una Comisión competente para iniciar procedimientos sin que medie denuncia de por medio. Ello puesto que, la Directiva resulta siendo un instrumento que engloba disposiciones procedimentales del procedimiento sumarísimo, es decir, disposiciones de obligatorio cumplimiento por las autoridades del Indecopi, en el sentido en que se establece expresamente que el procedimiento sumarísimo se tramita bajo las disposiciones del Código y “por la directiva que para tal efecto debe aprobar y publicar el Consejo Directivo del Indecopi.”. Asimismo, conforme al artículo 127°, se dispone que el Consejo Directivo dictará las demás disposiciones procedimentales que no están expresamente reguladas en el Código, pero

que son necesarias para el funcionamiento de los procedimientos sumarísimos, como lo es la Directiva en mención.

Además de ello, consideramos se estaría ante una afectación al artículo 91° del TUO de la LPAG sobre control de competencia, conforme al cual “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”. La finalidad de esta disposición es, justamente, que reduzcan los supuestos de declinación de competencia de forma extemporánea.

Así, si bien la denuncia fue dirigida inicialmente al ORPS, podemos concluir, aunque no conste en el expediente, que este órgano realizando el control de competencia declinó la misma de oficio en virtud al artículo 93° del TUO de la LPAG, y remitió el expediente al órgano competente para conocer sobre la materia, que, conforme a lo analizado, sería la Comisión. Como lo ha expuesto Morón:

*“La declinación de competencia puede darse de oficio como consecuencia del control de competencia que debe hacer cada autoridad , o a petición de cualquiera de las partes, producida la declinación, la autoridad administrativa debe remitir los actuados al órgano que considere competente, pero advirtiendo de ello previamente al administrado, no con el objeto de que pueda efectuar algún alegato-pues ello no le corresponde-sino para que pueda estar informado de la ubicación física de su expediente” (2019, p.586)*

Por otro lado, respecto a la falta de entrega del comprobante de pago por parte del proveedor, consideramos que correspondía que la Comisión no emita pronunciamiento de fondo y que se declare la improcedencia sobre ese extremo por no ser la entidad competente para conocer sobre tal controversia de la denuncia.

Expuesto lo anterior, se concluye que la Comisión era competente para conocer de las infracciones al deber de idoneidad por la venta en malas condiciones de la mascota y la falta del libro de reclamaciones. Por otro lado, el Indecopi no era el organismo competente para conocer la denuncia respecto a la entrega del comprobante de pago.

## 5.2 Actuación probatoria y valoración de medios probatorios:

- ❖ **¿Fue la valoración de los medios probatorios y la actividad probatoria realizada de oficio por los órganos de Indecopi correcta y suficiente para emitir sus respectivos pronunciamientos?**

A fin de responder la interrogante, es importante tener presente ante qué tipo de procedimiento estamos y cómo es la de actividad probatoria que debe desarrollar la Administración.

### 5.2.1 ¿Ante qué tipo de procedimiento estamos?

Inicialmente, estamos ante un procedimiento de protección al consumidor. Al respecto, en la doctrina no hay total unanimidad sobre la naturaleza de este tipo procedimiento; por un lado, un sector de ella señala que se está frente a un procedimiento de naturaleza mixta -trilateral y sancionadora-, y otro sector, que se está frente a un procedimiento sancionador

puro. Así, por ejemplo, son partidarios de esta primera postura tratadistas como Guzman Náपुरi, o Gomez Apac, quienes sostienen lo siguiente:

*“Son procedimientos trilaterales sancionadores lo que estamos afirmando es que en ellos existen dos relaciones jurídicas procedimentales: una bilateral, de carácter sancionador, donde prima el interés público; y la otra trilateral, donde se discuten intereses privados. El hecho de que en dichos procedimientos los denunciante puedan solicitar el dictado de medidas correctivas reparadoras, de naturaleza eminentemente privada, resalta el carácter trilateral de dichos procedimientos.”*  
(Gomez Apac, 2011, p.29)

De similar forma, Espinoza Espinoza ha sostenido la naturaleza trilateral de los procedimientos de protección al consumidor alegando que, en la medida en que el consumidor obtiene una medida correctiva a su favor, tal situación lo convertiría en un trilateral, pudiendo ser igualmente sancionado el proveedor con una multa en un procedimiento trilateral. (2010, p.197). Si bien el profesor Espinoza no comparte la idea de procedimientos “trilaterales-sancionadores”, reconoce que los procedimientos de tutela del consumidor son de naturaleza trilateral.

Por otro lado, autores como Tirado Barrera, Richard Martin y Liñan Araña han referido que la naturaleza de los procedimientos es netamente sancionadora, exponiendo que:

*“La vinculación del denunciante con este tipo de procedimientos, en algunos supuestos promovida por una real afectación a sus derechos, en nada afecta la naturaleza del procedimiento sancionador. El carácter complementario de las finalidades accesorias que también buscan su satisfacción mediante un procedimiento sancionador no desvirtúa la relación bilateral que se origina entre el denunciado y la administración.”* (Martin Tirado 2014, p.78)

Esta postura sostiene, en síntesis, la naturaleza esencial de la potestad sancionadora que tiene la Administración en este tipo de procedimientos. En tal sentido, el hecho de que una denuncia de parte advierta sobre un presunto hecho infractor no implica que el procedimiento se inicie de parte o que responda a intereses privados *per se*; es decir, la potestad sancionadora no se ve enervada pues es la administración quien acciona en protección a la defensa de los derechos de los consumidores, por lo que, no debería para casos de procedimientos por infracciones a las normas de consumidor considerarse que la naturaleza es distinta a la recogida en el procedimiento sancionador regulado por la LPAG.

Sin perjuicio de ello y sin ánimo de entrar al puro debate entre las dos posiciones, consideramos que estamos ante un procedimiento sancionador, pero que, conforme ha sido establecido por el legislador, presenta algunos elementos que podrían equívocamente llevar a plantearse que es un trilateral-sancionador o de naturaleza mixta, cuando en la realidad, la naturaleza netamente sancionadora del mismo no puede ser desconocida en la medida en la que nos encontramos ante un procedimiento por el cual se busca la defensa, tutela y protección de intereses generales de protección de los consumidores en virtud del cual la Administración despliega su potestad sancionadora, ello en línea con el mandato constitucional dispuesto en el artículo 65° de nuestra Constitución. Es decir, y en línea con lo expuesto por los profesores Barrera y Martin, la relación bilateral propia de un procedimiento sancionador no debe verse afectada pues es la Administración quien tiene la

potestad de sancionar las conductas que constituyan infracción a las normas de consumidor cometidas por proveedores, como normalmente sucede en procedimiento sancionador puro.

De tal forma, es importante precisar que pese a la redacción que pueda haber adoptado el legislador respecto de este tipo de procedimientos, la naturaleza sancionadora es intrínseca al mismo. Por un lado, se le reconoce como tal cuando se establece que los procedimientos siempre se inician de oficio, en el sentido de que el denunciante no es quien decide si se admite o no a trámite ya que su denuncia sirve solo como un impulso para el conocimiento de la Administración, ya que esta última es la exclusiva titular de la potestad sancionadora, siendo que el procedimiento se iniciará con el acto administrativo que impute cargos conforme al numeral 3 del artículo 255° del TUO de la LPAG, ello en línea a lo expresado en el artículo 107° del Código de Protección al Consumidor: En consecuencia, no resulta posible que la mera denuncia active el procedimiento sancionador.

De igual forma, consideramos que el hecho de que se puedan dictar medidas correctivas no desfavorece el carácter sancionador de estos procedimientos, ello porque el dictado de estas medidas es perfectamente compatible con la imposición de sanciones por parte de la administración como consecuencia de haber determinado responsabilidad administrativa del proveedor, así bien se establece el artículo 251.1 del TUO de la LPAG y es perfectamente compatible porque tienen una finalidad diferente a la sanción, justamente, buscan corregir y revertir los efectos de la infracción.

Adicional a ello, es importante tener presente que si bien la Directiva N° 004-2010/DIR-COD-Indecopi, vigente a la fecha de la denuncia del presente caso, recogía en su artículo 4.3.1° que: “El Procedimiento Sumarísimo se inicia de oficio, por denuncia de parte, lo que le otorga una condición trilateral que no altera la naturaleza sancionadora de dicho procedimiento.” (El subrayado es nuestro); no obstante, tal directiva a la fecha ha sido modificada y reformada siendo que en las que están actualmente vigentes no se recoge ese carácter mixto y más bien se recoge la postura de que los procedimientos son puramente sancionadores.

En ese orden de ideas, podemos concluir que los procedimientos en materia de protección tienen una naturaleza indiscutiblemente sancionadora, a nuestra opinión, pese a que en el Código aún se mantengan ciertos desaciertos, a nuestro criterio, como lo puede ser el considerar al consumidor denunciante como parte en el procedimiento, según el artículo 107° del Código, cuando en realidad, consideramos que debería tratarse como un tercero con interés legítimo en el mismo.

En esa línea se ha pronunciado Martin Tirado:

*“Debe quedar en claro que, en este tipo de procedimientos, la actividad del Estado en ejercicio de su potestad punitiva es la misma que en la de cualquier procedimiento sancionador. El hecho que sea una acción privada la que comunique un hecho a la administración, no implica que la tramitación del procedimiento sancionador responda a intereses privados, ni mucho menos que el procedimiento se inicie a pedido de parte. Así, la concurrencia del denunciante, como en todo procedimiento sancionador, no puede llegar a ser la de parte, debiendo ser considerada, como ya se ha señalado, tercero legitimado. (2014, p.77) (Subrayado es nuestro).*

Al respecto, y en tanto el consumidor mantiene una relación jurídica con el proveedor y que puede haber sido afectado por una conducta infractora, consideramos que es un tercero con

interés legítimo, por lo cual, más que constituirse en parte en el procedimiento, resultaría adecuado reformar la figura a la de un tercero legitimado, que sin ser parte de la relación bilateral Administración y administrado infractor, posee un interés sustentado en esta previa relación jurídica que sostenía con el proveedor, no implicando que esa relación deba ser trasladada al procedimiento sancionador de protección al consumidor.

Ahora bien, es de suma relevancia resaltar que, si bien quienes asumen la posición de que estos procedimientos son de carácter mixto, a la fecha, es minoritaria en el Tribunal de Indecopi; y al contrario, la postura recogida es que en efecto se tratan de procedimientos sancionadores; no obstante, al momento de resolver el procedimiento la postura mayoritaria dentro de la conformación de la Sala era la primera, siendo que emitieron pronunciamientos como el siguiente:

*“En reiterada jurisprudencia de esta Sala se ha reconocido el carácter mixto de los procedimientos sobre protección al consumidor iniciados por denuncia de parte.18 A manera de ejemplo, se puede citar la Resolución 2075-2010/SC2-INDECOPi del 15 de septiembre de 2010 que señaló lo siguiente: “En efecto, pese a que los procedimientos administrativos sobre protección al consumidor iniciados a instancia de parte, como el presente, implican el ejercicio de la potestad sancionadora de la Administración, no es menos cierto que en ellos se discuten derechos subjetivos e intereses legítimos de índole particular, por lo que también tienen naturaleza trilateral” (fundamento 33° Resolución N° 2249-2012/SC2-INDECOPi).*

En tal sentido, entonces, resulta importante hacer una precisión. En los procedimientos sancionadores, la Administración tiene la labor de acreditar la comisión de una infracción por parte del administrado a fin de determinar la existencia de responsabilidad administrativa, por lo que la carga de la prueba recae en ella. Sin embargo, en los procedimientos trilaterales es la Administración la cual asume una posición neutral y en base a lo que pruebe el reclamante y el reclamado, es decir dos administrados, deberá emitir pronunciamiento sobre una determinada situación jurídica controversial.

Por lo que, debe tenerse presente que, si el procedimiento se analiza bajo la óptica de la anterior postura mayoritaria del Indecopi, sería posible que para el órgano resolutorio confluyan elementos propios de un procedimiento trilateral y sancionador, lo cual conllevaría a una mezcla de categorías jurídicas que ciertamente podría terminar siendo problemático y teniendo consecuencias directas en la determinación de responsabilidad.

Justamente, en torno a este último punto sobre la mezcla de categorías jurídicas del trilateral-sancionador, se han emitido pronunciamientos sectoriales, como el precedente de observancia obligatoria referente a la caducidad en el procedimiento trilateral sancionador adoptado mediante Acuerdo N° 007-2018 por el Tribunal de Susalud.

Brevemente, este precedente establece que existen dos tipos de procedimiento: i) procedimientos puramente sancionadores iniciado de oficio y ii) procedimientos trilaterales sancionadores iniciados en base a la queja de un usuario teniendo este último calidad de parte, siendo ello lo que sustenta el carácter trilateral del procedimiento. Sobre el primero, dado que es un procedimiento sancionador se aplicaría la figura de la caducidad del procedimiento; sin embargo, en los procedimientos trilaterales sancionadores, se establece que no sería de aplicación la caducidad, sino más bien, el silencio administrativo negativo propio de los procedimientos trilaterales.

Es decir, en Susalud reconocen la existencia de dos tipos de procedimientos y lo que busca este precedente es adoptar las figuras jurídicas propias para cada uno, restringiéndose la

aplicación de la caducidad únicamente al procedimiento sancionador y por el lado del trilateral-sancionador, sería de aplicación el silencio administrativo. En tal medida, el precedente se aprueba para favorecer al usuario evitando la figura de la caducidad quien - señalan- da inicio y activa el procedimiento pues es quien detecta la infracción.

Al respecto, como ha sido señalado líneas arriba, la potestad sancionadora es única y recae exclusivamente en la Administración, para que mediante ella se inicie, sancione y reprima conductas infractoras a fin de tutelar ciertos bienes jurídicos protegidos, de tal forma, el inicio de un procedimiento administrativo sancionador nunca se producirá de forma automática por iniciativa de un tercero, aun cuando medie su intervención por denunciar y poner en conocimiento de la Administración un presunto hecho infractor. Siendo así, la intervención del usuario o consumidor no convierte al procedimiento en uno trilateral. Su intervención debe quedar enmarcada como la de un tercero con interés legítimo, pero no como una parte más del procedimiento. A nuestro entender, debe quedar claro que el mandato de sancionar infracciones administrativas es de la Administración frente al infractor, centrándose en un procedimiento puramente sancionador y siendo de aplicación las garantías, principios y figuras propias de un procedimiento sancionador, como lo es, la caducidad.

Por tales motivos, nos encontramos en desacuerdo con el precedente establecido ya que consideramos que distorsiona tanto el propósito de un procedimiento sancionador y las reglas del mismo como el de uno trilateral. En el presente caso se hace alusión únicamente a la caducidad, pero en tanto se ha admitido tal restricción, no resultaría impensable que a futuro se restrinja o modifique la aplicación de otra figura propia de los procedimientos sancionadores en pro o en favorecimiento del usuario denunciante, lo cual, contribuiría con la distorsión del procedimiento sancionador en nuestro ordenamiento.

Ahora, visto ello y siendo que será abordado en líneas posteriores, es importante para el caso materia de análisis tener en cuenta las pruebas más relevantes ofrecidas por la sra. Orellana, las cuales debieron ser valoradas por el órgano administrativo y a fin de ello emitir una decisión:

- La boleta por atención médica por el valor de S/.94.50 y la receta médica de la Clínica Veterinaria el Polo”, de fecha 27 de noviembre 2011, donde se prescribe amoxil, dextrometorgano y fluimucil en jarabe, así como la boleta de venta de la cadena de farmacias Inkafarma donde consta la compra de tales medicamentos.
- La receta médica otorgada por médico veterinario de la clínica veterinaria “Veterinarios Artesanos” en la cual se prescribe cafalexina en jarabe, en fecha 29 de noviembre de 2011.
- La boleta de venta por la consulta, de fecha 29 de noviembre del 2011, por el valor de S/.60.00 emitida por “Veterinaria Rondón”, así como la constancia de atención donde el medio certifica haber revisado a un can macho yorkshire que presenta un cuadro respiratorio.
- Boleta de venta emitida por la UNMSM por el concepto Necropsia Caso N° 1046-11.
- Protocolo de Necropsia emitido por la Facultad de Medicina Veterinaria de la UNMSM, realizado en fecha 30 de noviembre de 2011, expedido el 01 de diciembre del 2011 y signado por el Jefe de Laboratorio Histología, Embriología y Patología Veterinaria Dr. Tabacchi Navarrete, donde constan las características del can atendido tales como especie, raza, sexo, edad y propietario, cuyo diagnóstico fue “Severa a moderada neumonía hemorrágica difusa aguda. Leve enteritis catarral difusa aguda. Linfomegalia mediastínica y mesentérica. Esplenomegalia. Moderada congestión de medula renal y cerebral”.

- Constancia de donación de cuerpo a la Facultad de Medicina Veterinaria de la UNMSM de fecha 01 de diciembre de 2011.

### 5.2.2 Valoración de medios probatorios por la Comisión

Para el caso en particular, la actividad de la Administración en cuanto a la valoración de las pruebas debió estar destinada a verificar si: i) la mascota fue vendida a la sra. Orellana cuando esta se encontraba en mal estado de salud lo que constituiría vulneración al deber de idoneidad y ii) la acreditación por parte del proveedor con algún medio probatorio de que existió causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal para que sea eximido de responsabilidad.

La Comisión en su segundo pronunciamiento ha señalado respecto a las pruebas ofrecidas para determinar falta de idoneidad respecto de la venta del can en mal estado lo siguiente: “No se acredita que el cachorro no se encontraba en adecuado estado de salud por no haber sido acreditado en la medida en que no hay certeza que la mascota adquirida del sr. Vagras sea la misma de la cual se refiera en los documentos presentados por denunciante”, “No habría quedado acreditado que la mascota tuviera problemas de salud”.

Analizando las pruebas, de las varias constancias emitidas por médicos veterinarios y boletas de venta que comprueban la atención médica y en qué fecha se llevaron a cabo, y principalmente, con el Protocolo de Necropsia donde constan las características del can, se puede apreciar que en efecto se trataba del cachorro vendido por el proveedor y también se logra acreditar que este fue vendido en un estado de salud deficiente y ciertamente no acorde a lo esperado razonablemente por la sra. Orellana. De tal forma, se observa que la sra. Orellana presentó y acreditó mediante diversas pruebas que le vendieron una mascota en mal estado de salud, por tal, correspondía al denunciado demostrar la ruptura del nexo causal, y en consecuencia, que tal hecho, el que el can se encontrara con una salud deficiente, no le era atribuible.

Sin embargo, del expediente no consta prueba alguna ofrecida por el denunciado que logre acreditar que tal situación se debió a una causa que no le sería imputable, por ende, no puede verse amparado por lo dispuesto en el artículo 104° respecto a los eximentes de responsabilidad.

De tal forma, resulta claro que la actuación de la Comisión respecto a la valoración de la prueba fue deficiente y errónea, puesto que como se observa, sí hay grado de certeza respecto a que la mascota objeto de la práctica de la necropsia y evaluada por diferentes médicos veterinarios en fechas muy próximas a la venta por parte del proveedor es la misma vendida por el sr. Vargas; asimismo, de tales pruebas queda acreditado que la mascota presentaba graves problemas de salud internos al momento de la adquisición por la denunciante.

Por el contrario, sucede que la Comisión plantea en sus pronunciamientos y en particular en el fundamento 34° de la segunda Resolución que:

*“No en todos los casos bastara la afectación al deber de idoneidad para determinar la existencia de responsabilidad administrativa del proveedor, sino que se evaluaran los procedimientos adoptados por este luego de haber tomado conocimiento del hecho infractor, siendo que el mismo podría verse subsanado a través de la aplicación de las garantías con lo cual se podrá eximir de responsabilidad administrativa”.* (Subrayado es nuestro)



Se podría señalar que la Comisión habría dejado de lado que en materia de infracciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor, la responsabilidad es objetiva siendo que el artículo 104° del Código es la habilitación excepcional a este tipo de responsabilidad y es claro en señalar que el proveedor solo es exonerado de la misma si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal, no contemplándose la posibilidad de eximirse de responsabilidad por la aplicación de garantías u otras acciones, puesto que, conforme la responsabilidad objetiva, la infracción ya se produjo y la conducta al margen de la legalidad ya se materializó, es decir, la venta del cachorro en mal estado se produjo en la realidad, frustrando las expectativas razonables de la consumidora y es en torno a ello que la Administración debe emitir su pronunciamiento. Frente a ello, solo cabría, por parte del presunto infractor, demostrar que tal situación se dio por causa no imputable a su persona, es decir un eximente de responsabilidad que lo excluya de la punibilidad del hecho, siendo que, como ha sido previamente mencionado, no obra medio probatorio que lo acredite.

Sin embargo, es importante tener en cuenta que, a la fecha, estaba vigente el precedente de observancia obligatoria establecido en la Resolución N° 2221-2012-SC2 (Importaciones Hiraoka y Juana Rufina Bocanegra), por el cual se estableció que el deber de idoneidad no debía ser interpretado en razón a la ausencia de fallas o desperfectos del producto, servicio o bien, sino, a partir de los comportamientos desplegados por el proveedor de manera *ex post* de haber tomado conocimiento del desperfecto. En términos sencillos, si el proveedor otorgaba soluciones o remedios al consumidor que solucionen el desperfecto ya no se infringiría el deber de idoneidad.

Por ello, a diferencia del criterio utilizado por la Comisión y del precedente, me encuentro de acuerdo con la actuación de la Sala la cual fundamenta señalando lo siguiente: *“Lo que es materia de análisis en este procedimiento se circunscribe al hecho de que el denunciado haya vendido a la señora Orellana un cachorro que no se encontraba en adecuado estado de salud, siendo que, de verificarse ello, aquel habrá incurrido en una infracción al margen de las acciones que haya adoptado al respecto.”* (subrayado es nuestro), ya que se aparta del criterio establecido en el precedente y circunscribe su análisis a determinar si se vulneró el deber de idoneidad entendiendo que opera la responsabilidad objetiva, y no como lo realiza la Comisión, a nuestro juicio de forma errónea, a determinar si el proveedor adoptó alguna acción para subsanar su infracción, lo cual tampoco sucedió. Con ello, la Sala procede a valorar las pruebas y determina que los medios probatorios acreditan que el can fue vendido en malas condiciones de salud y el denunciado al no haber presentado medio probatorio que acredite que ello se debió a causas que no le resultan imputables, de acuerdo al artículo 104° del Código, declara fundada la denuncia en tal extremo.

### **5.2.3 Actuación de pruebas de oficio**

Consideramos que las pruebas ofrecidas por la denunciante logran acreditar que el proveedor vendió al can en mal estado de salud y conforme a ello, existió una infracción al deber de idoneidad. Pero, como se ha señalado previamente, el razonamiento de la Comisión fue distinto señalando que las pruebas ofrecidas no acreditaban la infracción, por lo que, frente a ello, considero se tuvo que tener presente principios como el de impulso de oficio y de verdad material.

Así, en torno a estos principios, Morón Urbina ha sostenido que:

*“Las actuaciones probatorias de las autoridades deben estar dirigidas a la identificación y comprobación de los hechos reales producidos y a constatar la*

*realidad, independientemente de cómo hayan sido alegadas y, en su caso, probadas por los administrados participantes en el procedimiento (...), la actividad probatoria de la autoridad debe ser oficiosa e incorporar todo hecho notorio o relevante que sea menester para aplicar la voluntad de la ley (...).” (2019, p.118)*

De tal forma, considero que la Comisión así como el órgano instructor, conforme al artículo 170° del TUO de la LPAG, debieron realizar un mayor análisis en virtud a los referidos principios para así de determinar con certeza que hubo o no infracción al deber de idoneidad y no tan solo limitarse a señalar que no se logró acreditar que la mascota se encontraba en mal estado de salud o que se tratase de la misma mascota, a su juicio, sin realizar mayor investigación o adoptar algún tipo de acción para impulsar de oficio y ordenar la actividad probatoria, justamente, para lograr tener convicción sobre los hechos. Del análisis formulado por la Comisión, el cual es incluso deficiente conforme a lo señalado líneas arriba, es posible desprender que hay un alto grado de inacción por su parte ya que, en todo caso, parece guiarse por una supuesta falta de pruebas y limitar su decisión frente a ello, antes de optar por adecuar su actividad probatoria a la verdad material y adoptar acciones para fundamentar su decisión en hechos verificables y verdaderos.

Así, cuando la Comisión señala que el cachorro no se encontraba en buen estado de salud por no haber sido acreditado en la medida en que no hay certeza que la mascota adquirida del sr. Vagras sea la misma de la cual se refiera en los documentos presentados por denunciante y no habría quedado acreditado que la mascota tuviera problemas de salud, podrían haberse adoptado acciones como el que a solicitud del órgano instructor la Facultad de Medicina Veterinaria de la UNMSM ratifique la autenticidad del documento emitido y la veracidad del contenido, sobre todo, respecto a si la sra. Orellana se acercó en la fecha señalada con la raza de perro a la que se hace mención, o incluso que se realice la pericia correspondiente. De igual forma, respecto al argumento de que no existían medios probatorios que acrediten que el denunciante se habría acercado al establecimiento para exponer la salud del can, la Comisión pudo solicitar ante la Municipalidad correspondiente los videos registrados de las cámaras de video vigilancia de la zona, entre otras acciones. Con ello, se concluye que sí resultaba posible la adopción de actuaciones por parte de la Administración que hubiesen permitido esclarecer la ocurrencia de los hechos; no obstante, la autoridad administrativa pareció optar por la inacción y resolver, incluso, en base a pruebas que podían no haberle generado convicción.

Sin embargo, es posible sostener que la falta de actuaciones de oficio de la Administración para recabar pruebas en el presente procedimiento, pudo motivarse en base a qué a la fecha en que el Indecopi tuvo que resolver sobre la materia, estaba presente la postura de considerar al procedimiento por infracción a las normas del consumidor un trilateral-sancionador, como se ha visto de las Resoluciones citadas, siendo que en los procedimientos trilaterales las actuaciones probatorias de la Administración se ven atenuadas y la Administración resuelve de forma neutral un conflicto entre administrados valiéndose de las pruebas aportadas por las partes, no teniendo una intervención al mismo nivel que en un puro procedimiento sancionador. En función a ello, puede sostenerse que en base a esta mixtura de categorías jurídicas no se desplegó mayor actividad probatoria para esclarecer los hechos.

### **5.3 Revisión de los actos de la Administración**

❖ **¿La omisión de pronunciamiento sobre el informe oral conllevó, necesariamente, a la nulidad de la resolución de la Comisión?**

Para responder esta pregunta, es importante tener presente que con fecha 18 de julio de 2012, la denunciante presentó un escrito adicional, escrito que fue incorporado al expediente, mediante el cual solicitó una audiencia de informe oral.

En la primera Resolución emitida por la Comisión, esta última omitió dar pronunciamiento alguno referido al pedido solicitado por la sra. Orellana, siendo que, a efectos de responder la pregunta, se deberá tener presente los requisitos de validez de los actos administrativos, en particular, la motivación y el contenido y las consecuencias.

### **5.3.1 Motivación y contenido de los actos administrativos**

Conforme al artículo 3° del TUO de la LPAG, son requisitos de validez del acto: la competencia, el objeto, la finalidad pública, la motivación y el procedimiento regular.

Así, uno de los requisitos vinculados estrechamente con la problemática es el de la motivación, recogido en los artículos 3.4° y 6° del TUO de la LPAG. Al respecto, el Tribunal Constitucional en el fundamento 9° de la Sentencia N° 00091-2005-PA/TC se ha pronunciado señalando que:

*“El derecho a la motivación de las resoluciones administrativas es de especial relevancia. (...)*

*Cabe acotar que la Constitución no establece una determinada extensión de la motivación, por lo que su contenido esencial se respeta siempre que exista fundamentación, congruencia entre lo pedido y lo resuelto y, por sí misma, exprese una suficiente justificación de la decisión adoptada, aun si esta es breve o concisa o se presenta el supuesto de motivación por remisión.*

*La motivación de la actuación administrativa, es decir, la fundamentación con los razonamientos en que se apoya, es una exigencia ineludible para todo tipo de actos administrativo (...).”*

(Subrayado es nuestro)

De tal forma, en principio, todos los actos administrativos deben contener motivación suficiente que fundamente las razones por las que la Administración está adoptando una decisión, ello a fin de restringir la arbitrariedad en la que podría caer la Administración ejerciendo su función y también porque se configura como una garantía propia del debido procedimiento para el administrado el cual tendrá conocimiento de los argumentos que utilizó el órgano para justificar la decisión y partir de ello poder plantear y ejercer su derecho de defensa.

Por otro lado, con respecto al objeto o contenido del acto, este requisito se encuentra recogido en los artículos 3.5° y 5° del TUO de la LPAG. Así, el artículo 5° ha sido claro en el contenido del acto debe comprender todas las cuestiones de hecho y derecho planteadas por los administrados. Adicional a ello, Morón Urbina ha expresado que “contraviene el ordenamiento que la instancia decisoria *no se pronuncie sobre algunas pretensiones o evidencias fundamentales aportadas en el procedimiento.*” (2019, p.238)

Ahora frente a ello, es relevante precisar que, si en caso se presenten vicios a los requisitos de validez, el ordenamiento ha previsto que para vicios que no sean trascendentes se permite la conservación del acto mediante la enmienda correspondiente; en tal sentido, no todos los vicios acarrearán como consecuencia la nulidad. No obstante, si el vicio es trascendente no podría aplicarse la conservación del acto y correspondería la nulidad del mismo por grave omisión o defecto a uno de los requisitos de validez.

### 5.3.2 Nulidad del acto administrativo

Así, para determinar si correspondía declarar la nulidad o conservar el acto porque se trató de un vicio no trascendente, se debe analizar si la falta de pronunciamiento sobre el pedido de informe oral encaja en la lista establecida por el legislador de lo que constituye un vicio no trascendente, conforme lo regulado en el artículo 14° del TUO de la LPAG.

Revisados los supuestos taxativos del artículo 14°, se concluye que la omisión total de pronunciamiento sobre el pedido solicitado no encaja dentro de vicios no trascendentales como sí lo es el acto emitido con una motivación parcial o insuficiente, por el contrario, la total ausencia de motivación y pronunciamiento sobre el pedido de informe oral constituye una vulneración insalvable, siendo que, en consecuencia, correspondería la aplicación del artículo 10.2° del TUO de la LPAG, el cual dispone lo siguiente:

*“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.”*

De tal forma, para el caso particular se concluye que sí correspondía que el órgano superior, la Sala Especializada en Protección al Consumidor, declare la nulidad parcial de la Resolución emitida por la Comisión debido a que inobservó gravemente un requisito de validez al no emitir motivación alguna pronunciándose sobre la admisión o denegación del pedido de informe oral.

A partir de lo analizado, nos encontramos de acuerdo con el razonamiento y decisión adoptada por la Sala la cual declara la nulidad parcial de la Resolución únicamente respecto a los extremos declarados infundados, y que tienen relación directa con el vicio, y dispone que la Comisión emita nuevo pronunciamiento.

Ello no significa que los informes orales no puedan ser denegados, porque queda a discrecionalidad de la Administración el que se acepten, pero su denegación deberá estar debidamente motivada y no podrá tratarse de una denegatoria arbitraria y sin fundamentos.

#### ❖ **Pregunta secundaria: ¿Se trató de una enmienda lo realizado por la Comisión o se trató de una rectificación de error?**

Para responder esta última interrogante, es necesario recapitular brevemente y recordar que la Comisión en su primer pronunciamiento dispone en su parte considerativa que correspondía imponer sanción de una (1) UIT al Banco por la infracción de no contar con el Libro de Reclamaciones y en su parte resolutive dispone sancionar al sr. Vargas con una *amonestación*. De forma posterior, en su segundo pronunciamiento la Comisión señala

expresamente que, conforme a lo alegado por la sra. Orellana, corresponde enmendar la primera Resolución, señalando que lo correcto era referirse en la parte considerativa al sr. Vargas y en la parte resolutive, sancionarlo con una multa de una (1) UIT y no con una amonestación.

Así, cabe preguntarse si lo realizado por la Comisión fue propiamente una enmienda, como ella lo señala, o una rectificación de error.

### **5.3.3 La enmienda**

La enmienda se encuentra regulada en el artículo 14.1° del TUO de la LPAG, por el cual se dispone que cuando el vicio del acto por incumplimiento a sus requisitos de validez no sea trascendente, prevalece la conservación del acto procediéndose a su enmienda por la propia autoridad emisora.

Con ello, se observa que la enmienda procede de forma obligatoria para la Administración como forma de subsanación de aquellos actos administrativos que tengan defectos, siempre y cuando estos no sean trascendentes o graves ya que no provocan la invalidez del mismo; pero en el marco de que existen defectos, es necesaria la subsanación de los mismos por la autoridad emisora del acto para adecuarlos al ordenamiento jurídico.

Así, conforme se explicita del artículo referido, quien debe subsanar el efecto no trascendente es la propia autoridad que emitió el mismo; sin embargo, consideramos que es posible en caso se imponga recurso administrativo como la apelación, que el superior jerárquico también pueda corregir el defecto. Para ambos casos, siempre mediante un nuevo pronunciamiento se procederá a salvar y enmendar el defecto incurrido, y ello no afectará en forma alguna la decisión que hubiese tomado la Administración en el primer pronunciamiento viciado, es decir, la decisión no cambia, ya que al tratarse de un defecto menor solo se pretende enmendar ese aspecto en particular.

Respecto a los efectos de la enmienda, conforme se regula en el artículo 17.2° del TUO de la LPAG, esta tiene eficacia anticipada. Ello significa que su eficacia se remonta a la emisión del acto inicialmente viciado -ahora enmendado- produciéndose la conservación del acto. Así lo ha sostenido Danós, expresando que:

*“El acto de enmienda no es un nuevo acto que sustituya al anterior, porque solo realiza una función correctora del defecto conservando el acto administrativo que lo padecía, por tanto, el acto subsanador se integra, forma parte del acto corregido.” (2003, p.26)*

Por último, respecto a la oportunidad en que la Administración debería emitir acto enmendatorio, la ley no establece un plazo mínimo o máximo, per se; sin embargo, el artículo 14.3° señala que subsiste la responsabilidad administrativa de quien emite el acto viciado, salvo que la enmienda se produzca sin pedido de parte y antes de su ejecución. Con ello, es deber de la Administración el estar atenta a que los actos que emite se adecuen a la legalidad y al ordenamiento no solo porque en principio emitir actos libres de vicios debería ser la regla, sino también, porque pueden desprenderse responsabilidades por parte del funcionario que emita el acto con tales defectos.

### **5.3.4 La rectificación de error**

Por otro lado, conforme a la rectificación de error, esta figura se encuentra recogida en el artículo 212° del TUO de la LPAG y se establece que los errores material o aritmético en los actos administrativos pueden ser rectificadas en cualquier momento, teniendo efecto retroactivo, de oficio o a instancia de los administrados, siempre que no se altere lo sustancial de su contenido ni el sentido de la decisión.

Podemos ver que es similar a la enmienda en cuanto el error y la rectificación no debe alterar el sentido de la decisión y porque además tiene efectos retroactivos que se remontan a la emisión del primer acto; sin embargo, la diferencia es que en el caso de la enmienda estamos en el marco de la conservación del acto administrativo por vicio no trascendente, y en el caso de una rectificación de error se trata de una forma de revisión de la Administración de sus actos y que va dirigido a corregir errores materiales o aritméticos como lo pueden ser nombres o números errados.

Teniendo claro ambas figuras, para que sea una enmienda tiene que configurarse dentro de un vicio no trascendente y para que sea una rectificación de error, tienen que tratarse de simples errores materiales o aritméticos.

Visto ello, del listado taxativo del artículo 14.1° del TUO de la LPAG donde se recogen los supuestos de vicios no trascendentes, vemos que el errar en señalar en la parte resolutive “Banco” por “Sr. Vargas” y “amonestación” por “(1) UIT”, como sucede en el presente caso, no encaja dentro de los supuestos de vicios y más bien se trató de un error material cometido por la Comisión.

De tal forma, concluimos en que lo realizado por la Comisión no fue una enmienda propiamente, ya que no estábamos en el marco de la conservación del acto por vicio no trascendente, sino, se trató de una rectificación de error. Si bien pudo utilizar la Comisión el término “enmienda” en un sentido lato, consideramos que debe existir precisión por parte de la Administración en el empleo de las figuras o instituciones jurídicas que emplea.

## **6 CONCLUSIONES**

❖ Respecto al primer problema referente a la competencia, habiendo analizado de forma individual cada conducta infractora i) “Venta del can en mal estado de salud”, ii) “No contar con libro de reclamaciones” y iii) “No haber entregado el comprobante de pago”, aplicando las reglas del artículo 125° del Código y en concordancia con los filtros establecidos en la Resolución 1232-2012/SC2, se concluye lo siguiente:

- Para la primera conducta infractora, evaluado los filtros y particularmente, por la cuantía, el órgano competente para resolver sobre tal extremo era el ORPS, al no superar el valor del bien las 3 UIT, ya que el precio pagado por el can fue de \$340.00 (Trescientos cuarenta con 00/100 dólares americanos)
- Para la segunda infractora, en la medida de que la falta del Libro de Reclamaciones afecta intereses difusos ya que un conjunto de sujetos indeterminados e indeterminables no podrían plasmar sus reclamos o quejas, conforme a las reglas de competencia analizadas, el órgano a resolver sobre esa materia era la Comisión de Protección al Consumidor.
- En cuanto a la tercera conducta infractora, en la medida de que lo que se solicitaba era el documento formal del comprobante de pago, entendiéndose este conforme a las normas tributarias, se concluye que el Indecopi no era el competente para conocer sobre tal materia, sino, la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria. No obstante, el

Indecopi sí sería competente si el cuestionamiento se centrara en que el proveedor no haya otorgado algún documento que acredite la relación de consumo, puesto que ello sí configuraría una infracción al deber de idoneidad.

- En tanto para un extremo era el Competente el ORPS y para otro extremo la Comisión, conforme a lo dispuesto en el artículo 3.1.2° de la Directiva N° 004-2010/DIRCOD-Indecopi, vigente a la fecha del procedimiento, en los casos en que la denuncia involucrase no solo materias reservadas al ORPS sino otras materias, la competencia para resolver en el procedimiento es de la Comisión.
- Se concluye que la competente para resolver en el procedimiento es la Comisión de Protección al Consumidor puesto que el ORPS no podría haber resuelto sobre la presunta infracción de no contar con Libro de Reclamaciones ya que hay una afectación de intereses difusos. Por otro lado, si bien la denuncia fue formulada ante el ORPS, y aunque no conste del expediente, podemos concluir que realizando este órgano control de competencia, declinó la misma de oficio y remitió a la Comisión el expediente en virtud al artículo 93 del TUO de la LPAG.
- Por último, en la medida de que el Indecopi no era el competente para conocer sobre la entrega del comprobante de pago, correspondía que la Comisión no emita pronunciamiento de fondo y declare la improcedencia sobre tal extremo.

❖ Respecto al segundo problema referente a la actuación probatoria y valoración de los medios probatorios, se concluye lo siguiente:

- Si bien existe un debate respecto a que si el procedimiento de protección al consumidor es un procedimiento mixto trilateral-sancionador o puramente sancionador, la postura sostenida en el presente trabajo es que se trata de uno de naturaleza sancionadora.
- Sin perjuicio de ello, se debe resaltar que existen elementos aun presentes en el Código de Protección y Defensa del Consumidor que conllevan a que, equívocamente, un sector siga manteniendo la posición de que se trata de un procedimiento mixto. Una muestra de ello lo es el que se siga reconociendo al denunciante como una parte en el procedimiento, conforme lo señala el artículo 107°.
- De la evaluación realizada de los medios probatorios aportados al procedimiento (boletas de atención médica, recetas médicas, comprobantes de pago de medicina para el can y el Protocolo de Necropsia), se logra concluir que el can fue vendido en un estado de salud deficiente y, por tal correspondía, al presunto infractor demostrar que ello no le era atribuible por calzar en un eximente de responsabilidad, lo cual no logró demostrar.
- La valoración de pruebas realizada por la Comisión fue deficiente y errónea pues se limitó a señalar que las pruebas no acreditan el mal estado de salud de la mascota, resolviendo, en base a su criterio, en una falta de pruebas más que adoptando acciones para recabar medios probatorios que le generen convicción de los hechos, demostrando un alto grado de inacción y además inobservando principios como el de verdad material e impulso de oficio.
- La Comisión se sustenta en base a un precedente de observancia obligatoria cuando señala que “no basta que se acredite la afectación al deber de

idoneidad, pues el infractor puede aplicar garantías que lo eximan de responsabilidad”, no siendo a nuestro juicio correcto. Por ello consideramos adecuado el que la Sala se separe de tal precedente reconociendo que la responsabilidad por infracciones al Código de Consumidor es objetiva.

- ❖ Respecto al tercer problema principal y a la pregunta secundaria, referentes a si la omisión de pronunciamiento sobre la solicitud de informe oral conllevó necesariamente a la nulidad de la Resolución y si lo realizado por la Comisión fue una enmienda o una rectificación de error, se concluye lo siguiente:
  - La falta de pronunciamiento sobre el pedido de informe oral solicitado sí conllevó a la nulidad parcial de la Resolución puesto que la ausencia total de motivación no encaja dentro de los supuestos taxativos de vicio no trascendente para la conservación del acto administrativo. Ello no significa que los informes orales no puedan ser denegados, pero su denegación deberá estar debidamente fundamentada y no podrá tratarse de una denegatoria arbitraria.
  - En cuando a la enmienda y la rectificación de error, se concluye que lo que realmente realizó la Comisión fue una rectificación de error y no una enmienda como lo señala, ya que la enmienda presupone encontrarse en el supuesto de conservación del acto por vicios no trascendentes, lo cual no sucede en el presente caso, ya que el error fue uno material errando la Administración señalar en la parte resolutive “Banco” por “Sr. Vargas” y “amonestación” por “(1) UIT”, lo cual fue rectificado.

## 7 REFLEXIÓN

Hace algunos años atrás, era predominante la idea de que los animales eran meras cosas o recursos para las personas; sin embargo, conforme han ido cambiando los tiempos, la sociedad ha evolucionado y se ha generado mayor conciencia respecto de la situación de los animales, en particular, de aquellos que conviven en un entorno cercano y próximo del humano como las mascotas. En vista de ello, en la actualidad es imposible negar la existencia de una relación de lazos afectivos, expectativas y mayor sensibilización en torno a la relación de los humanos con sus mascotas.

En tal sentido, si bien en nuestro ordenamiento jurídico se mantiene la concepción inicial de considerar a los animales como objetos de derecho; no obstante, no se puede ser ajeno a los avances en otras legislaciones las cuales vienen adecuando su normativa para reconocerles mayores atributos, como por ejemplo, el Código Civil de Francia, Colombia y Portugal los cuales reconocen a los animales como seres dotados de sensibilidad, lo cual es un avance en la descosificación del animal (Varsi, 2020, p.248). En el ámbito nacional, por ejemplo, también podemos encontrar muestras de ello en la Ley N° 30407, la cual reconoce la condición de seres sensibles a toda especie de animales domésticos; asimismo, dispone que el Estado establece las medidas necesarias para la protección de los animales de compañía, de manera que se les garantice la vida, la salud y vivir en armonía con su ambiente.

En tal sentido, viendo que la tendencia apunta a una protección mayor para los animales, para el caso particular y trasladándolo al ámbito que nos ocupa, considero que, en el caso de muertes de mascotas en el marco de una infracción al deber de idoneidad del proveedor,



la realidad exigiría al órgano administrativo una labor probatoria exhaustiva puesto que, por la propia naturaleza del caso, este revestiría de mayor complejidad.

Siendo ello así, fuera de la literalidad de la norma y enfocándonos en la racionalidad de la división de competencias del ORPS y la Comisión de Protección al Consumidor, el fundamento de los procedimientos sumarísimos a cargo del ORPS es brindarle al consumidor un procedimiento célere y abreviado en el entendido de que son casos de menor complejidad y que no exigen una labor probatoria exhaustiva de la Administración, y conforme lo precisa la norma, al ser competente el ORPS para casos en que el valor del bien no supere las 3 UIT, en la práctica este tipo de casos se resuelven usualmente en un procedimiento sumarísimo.

No obstante, consideramos que los plazos acortados propios de este procedimiento pueden terminar constituyendo un obstáculo para la actividad probatoria de oficio que debería realizar la Administración ya que la muerte de una mascota no constituye un caso sencillo de analizar o donde pueda determinarse la existencia del defecto ligeramente. Resultará necesario realizarse varias actuaciones probatorias a cargo del órgano administrativo, como lo pueden ser pericias, lo cual ayudará a determinar a la Administración el estándar del consumidor razonable, y en consecuencia y en base a los elementos de convicción y pruebas recadas, la responsabilidad administrativa del proveedor.

En tal sentido, para estos casos en particular de muertes de mascotas, que distan de ser sencillos y de poca complejidad, más aún por el impacto del defecto que termina conllevando a la muerte de la mascota y lo que ello representa para el usuario dueño, considero que ameritaría realizarse una revisión en la división de competencias que ostenta el ORPS y la Comisión, ya que, si las relaciones y visiones de la sociedad van cambiando respecto a las mascotas, el Derecho también debería ser flexible para poder adaptarse a ello. Por ello, considero que valdría la pena por lo menos reconsiderar si estos casos deben seguir siendo conocidos y resueltos en la vía sumarísima, o si, por otro lado, el procedimiento ordinario y sus características sería el más idóneo para resolverlo.

## **8 BIBLIOGRAFIA**

Campos, R, Cruz, M y Cornejo, J. (2014). (Comentario por Mario Reggiardo Saavedra *¡Para qué te traje!*: En busca de una regulación más protectora de los intereses difusos. Revista ius et veritas, N° 49, diciembre

Danos, J (2003). Régimen De La Nulidad De Los Actos Administrativos En La Ley N° 27444 Del Procedimiento Administrativo General. En Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General.

Espinoza, J. (2005). Sobre el Ámbito de Competencia de la Comisión de Protección al Consumidor de Indecopi y los Alcances de la Relación de Consumo ( ... o sobre la necesidad de diferenciar ambos escenarios). Derecho y Sociedad N° 24

Espinoza, J. (2010). Circulación de los modelos jurídicos de la responsabilidad civil en la tutela administrativa de los derechos del consumidor. Actualidad Jurídica. Gaceta Jurídica

Farrando I., y Martínez P. (2000). (*Manual de Derecho Administrativo*, Ed. Depalma, Buenos Aires

- Gamero, E. (2015). *Manual Básico de Derecho Administrativo*, Ed. Tecnos, 12ª. Ed., Madrid
- García, E. (2006). *Curso de Derecho Administrativo I*, Ed. Thomson Civitas, 13ª. Ed., Navarra
- Gomez, H. (2011). El procedimiento trilateral ¿Cuasijurisdiccional?. *Revista de Derecho Administrativo* N° 10. Circulo de Derecho Administrativo
- Guzman, C. (2011). *Tratado de la Administración Publica y del procedimiento administrativo*
- Jinesta, E., (2009). *Tratado de derecho administrativo*, parte general, Tomo I, 2ª edic., ampliada y corregida, Ed. Jurídica Continental, San José
- Liñan, L. (2014). Compatibilidad De Las Instituciones Del Proceso Civil En El Procedimiento Administrativo Sancionador De Protección Al Consumidor A Cargo Del Indecopi. *Praeceptum* Número 1, Indecopi
- Martin, R. (2014). El Rol del denunciante en el marco de los procedimientos administrativos sancionadores. *Praeceptum* Número 1, Indecopi
- Moron, J. (2019). *Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General. Nuevo Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444. Tomo 1. Gaceta Jurídica. 14ª edición*
- Montero, J. (1994). La legitimación en el Código Procesal civil del Perú. *Ius Et Praxis*, No. 24. Lima.
- Pelaez, R. (2014). La naturaleza del procedimiento de protección al consumidor del Indecopi y la oportunidad de desistimiento en aquel. *Ius et Praxis* N° 45
- Priori, G. (2007). La tutela jurisdiccional de los derechos difusos: una aproximación desde el derecho procesal constitucional. Disponible en: <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/iusetveritas/article/view/15709/16145>
- Quiroga, A. (2008). "Estudios de derecho procesal". IDEMSA, Lima.
- Tirado Barrera, J (2015). El Desistimiento En El Procedimiento Administrativo Sancionador De Protección Al Consumidor. *Praeceptum* Número 2, Indecopi
- Tirado Barrera, J. (2021). *Protección del consumidor. Vol. Primera edición digital. Pontificia Universidad Católica del Perú. Fondo Editorial*
- Varsi, E. (2020). Mesa redonda: ¿Los animales pueden ser considerados sujetos de derecho? Un análisis sobre la Ley de Protección y Bienestar Animal y la última sentencia del Tribunal Constitucional que declara constitucional sus excepciones. *Ius Et Veritas* N° 60

#### **Jurisprudencia:**

Sentencia recaída en el expediente N° 1421-2006-PA/TC

Resolución N° 001-2006-LIN-CPC/Indecopi

Resolución N° 1225-2011-SC2/Indecopi

Sentencia N° 00091-2005-PA/TC

Resolución N° 1802-2011/SC2-Indecopi

Resolución N° 1232-2012/SC2-Indecopi

Resolución N° 2221-2012/SC2-INDECOPI

Precedente administrativo de observancia obligatoria sobre la aplicación de la caducidad en el procedimiento trilateral sancionador adoptada en el Acuerdo N° 007-2018 en sesión de Sala Plena N° 014-2018 de fecha 23 de noviembre de 2018 por los vocales del Tribunal de la Superintendencia Nacional de Salud –Susalud

**Normativa:**

Código de Protección al Consumidor

Ley N° 27444

Directiva N° 004-2010/DIRCOD-INDECOPI

Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del Indecopi N° 100-2011-Indecopi/Cod

Resolución de la Presidencia Del Consejo Directivo Del Indecopi N° 027-2013-Indecopi-Cod

Resolución N° 001-2006-LIN-CPC/Indecopi

Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del Indecopi N° 102-2015-Indecopi/Cod

**Anexo G (Segunda resolución de la Sala)**



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de MinistrosTRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0502-2015/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1126-2012/CPC

**PROCEDENCIA :** COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR –  
SEDE LIMA SUR N° 2

**PROCEDIMIENTO :** DE PARTE

**DENUNCIANTES :** ELVIRA ORELLANA BALTTOLU DE TAM

**DENUNCIADO :** CÉSAR ALBERTO VARGAS JESÚS

**MATERIA :** IDONEIDAD

**ACTIVIDAD :** ACTIVIDADES VETERINARIAS

**SUMILLA:** Se revoca la resolución venida en grado, que declaró infundada la denuncia contra el señor César Alberto Vargas Jesús, por infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a que el denunciado vendió a la señora Elvira Orellana Balttolu de Tam un cachorro que no se encontraba en adecuado estado de salud; y, reformándola, se declara fundada, toda vez que dicha infracción ha quedado acreditada.

Asimismo, se revoca la resolución venida en grado, que declaró infundada la denuncia contra el señor César Alberto Vargas Jesús, por infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a que el denunciado no entregó un comprobante de pago a la denunciante por la venta del referido cachorro; y, reformándola, se declara fundada, toda vez que no se encuentra acreditada la entrega de dicho documento.

#### SANCIÓN: 2 UIT

**1 UIT:** por la venta del cachorro que no se encontraba en adecuado estado de salud.

**1 UIT:** por no entregar comprobante de pago.

Lima, 17 de febrero de 2015

#### ANTECEDENTES

- El 6 de junio de 2012, la señora Elvira Orellana Balttolu de Tam (en adelante, la señora Orellana) denunció al señor César Alberto Vargas Jesús<sup>1</sup> (en adelante, el señor Vargas) ante la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 (en adelante, la Comisión) por infracción de la Ley 29571 del Código de

CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada.

<sup>1</sup> RUC 10453798394. Domicilio Fiscal: Av. Javier Prado Este N° 1561, Urb. Santa Catalina, Lima - La Victoria.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de MinistrosTRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0502-2015/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1126-2012/CPC

Protección y Defensa del Consumidor<sup>2</sup> (en adelante, el Código), señalando lo siguiente:

- (i) El 27 de noviembre de 2011, adquirió en el establecimiento del señor Vargas un cachorro de raza yorkshire, el mismo que a las pocas horas presentó dificultad para respirar, alimentarse y movilizarse;
  - (ii) a fin de informar sobre el estado del cachorro y de que el mismo fuera atendido por un veterinario, regresó el mismo día al establecimiento del señor Vargas, siendo atendida por una persona que señaló ser la esposa del denunciado;
  - (iii) luego de revisar al cachorro, le indicó que no era necesario que un veterinario lo atendiera, pues a su criterio se trataba de una simple "tos perrera", y pretendió colocar una inyección al cachorro, a lo cual se negó por no tratarse de una profesional;
  - (iv) solicitó el libro de reclamaciones a fin de formular su reclamo; no obstante, le informaron que no contaban con el mismo;
  - (v) el 29 de noviembre de 2011, el cachorro falleció a causa de una eutanasia, debido a que otros veterinarios diagnosticaron que el cachorro presentaba un cuadro crónico de neumonía, se encontraba sufriendo mucho y que viviría una o dos noches más;
  - (vi) el 30 de noviembre de 2011 solicitó a la Universidad Mayor de San Marcos la realización de un protocolo de necropsia, en la cual se determinó que el cachorro presentó una severa neumonía hemorrágica difusa aguda;
  - (vii) el 6 de diciembre de 2011 remitió una carta notarial al denunciado a fin de que le devuelva el pago realizado por su mascota, así como los gastos en que tuvo que incurrir debido a la carencia de atención especializada en su local; y,
  - (viii) el 2 de enero de 2012, recibió del denunciado una carta notarial mediante la cual negó toda responsabilidad por lo sucedido.
2. El 18 de julio de 2012, la señora Orellana presentó un escrito reiterando los argumentos de su denuncia; asimismo señaló que el denunciado omitió entregarle el comprobante de pago por la compra del cachorro materia de denuncia. En dicha oportunidad la denunciante solicitó a la Comisión que se programara una audiencia de informe oral con la finalidad de explicar con mayor detenimiento los argumentos de su denuncia.
  3. El 19 de julio de 2012, el señor Vargas presentó sus descargos señalando lo siguiente:

CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada

11 JUN. 2015

JUAN JOSÉ PRINCEPE DIESTRA  
Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI

<sup>2</sup> Publicado el 2 de setiembre de 2010 en el diario oficial *El Peruano*. Entró en vigencia a los 30 días siguientes.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros



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

RESOLUCIÓN 0502-2015/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1126-2012/CPC

0296

- (i) La señora Orellana adquirió un cachorro yorkshire el 27 de noviembre de 2011, sin embargo, el estado del cachorro fue verificado por la denunciante al momento de realizar la compra del mismo;
  - (ii) al momento de la compra del cachorro, le fue entregado a la denunciante un certificado de garantía que señalaba expresamente que si el dueño llevaba al cachorro a ser atendido en otro local, perdería todas las garantías informadas;
  - (iii) no era cierto que la denunciante haya regresado el 27 de noviembre de 2011 a su local con el cachorro enfermo, siendo que el mismo día acudió a otro veterinario como ella misma había señalado;
  - (iv) el 29 de noviembre de 2011, la denunciante se apersonó a su local exigiendo la entrega de vales de compra por el monto pagado por el cachorro; ante su requerimiento, se le informó que si su mascota tenía algún problema de salud, debía informarlo a fin de proceder a llamar al veterinario encargado; no obstante, la denunciante decidió no hacerlo, no pudiendo entonces verificar lo alegado por ella; y,
  - (v) el cachorro fue sacrificado dos días después de haber sido adquirido; sin embargo la denunciante no permitió que le hicieran un tratamiento veterinario; asimismo, tampoco dejó constancia de que se tratara del cachorro que adquirió en su local.
4. Mediante Resolución 3 del 13 de septiembre de 2012, la Comisión amplió la imputación de cargos en contra del señor Vargas, estableciendo como nuevo hecho imputado que el denunciado no habría cumplido con entregar a la denunciante el comprobante de pago por la adquisición del cachorro.
  5. El 28 de septiembre de 2012, el denunciado formuló sus descargos respecto a la imputación referida a la falta de entrega de comprobante de pago por la compra del cachorro, señalando que dicho comprobante sí fue entregado a la denunciante; asimismo, presentó una copia del comprobante de pago emitido por la compra del cachorro .
  6. Mediante Resolución 4524-2012/CPC del 12 de diciembre de 2012, la Comisión resolvió lo siguiente:
    - (i) Declaró fundada la denuncia en el extremo referido a que el denunciado no contaba con libro de reclamaciones, imponiéndole una sanción por dicha infracción;
    - (ii) declaró infundada la denuncia en el extremo referido a la venta de un cachorro que no se encontraba en adecuado estado de salud, al no haber quedado acreditada dicha infracción;
    - (iii) declaró infundada la denuncia en el extremo referido a la falta de entrega de comprobante de pago por la compra del cachorro; y,
    - (iv) condenó al denunciado al pago de las costas y costos del procedimiento.

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI  
 CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual a la original que se encuentra en el expediente 1126-2012/CPC, teniendo a la vista y confrontada.

*Juan José Príncipe Diestra*  
 JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA  
 EJECUTIVO 2  
 Archivo Central - INDECOPI



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de MinistrosTRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0502-2015/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1126-2012/CPC

7. En atención a la apelación formulada por la señora Orellana, mediante Resolución 1077-2014/SPC del 2 de abril de 2014, la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala) declaró la nulidad parcial de la Resolución 4524-2012/CPC, en los extremos que fueron declarados infundados (únicos extremos apelados), toda vez que la Comisión omitió pronunciarse sobre el pedido de informe oral previamente formulado por la denunciante con anterioridad.
8. Mediante Resolución 1699-2014/CC2, del 8 de julio de 2014, la Comisión emitió el siguiente pronunciamiento:
- (i) Declaró infundada la denuncia en el extremo referido a que el denunciado habría vendido a la señora Orellana un cachorro que no se encontraba en adecuado estado de salud;
  - (ii) declaró infundada la denuncia en el extremo referido a que el denunciado no cumplió con entregar a la señora Orellana el comprobante de pago por la adquisición del cachorro.
9. El 23 de julio de 2014, la señora Orellana apeló la Resolución 1699-2014/CC2, señalando lo siguiente:
- (i) Los medios probatorios presentados acreditaban el defecto alegado, referido a que el denunciado le vendió un cachorro que no se encontraba en adecuado estado de salud; sin embargo el denunciado no ha probado que dicho defecto no le resultaba imputable;
  - (ii) había quedado acreditado que su derecho a reclamar se vio limitado al no contar el denunciado con libro de reclamaciones, por tanto no contó con un medio que le permitiera dejar constancia de que regresó al establecimiento del denunciado el día que adquirió el cachorro;
  - (iii) el denunciado no había logrado demostrar que le entregó comprobante de pago por la venta del cachorro; sin embargo, a pesar de haberlo reconocido la Comisión, ésta declaró infundado dicho extremo de la denuncia;
  - (iv) el certificado de garantía entregado no fue firmado por ella;
  - (v) el denunciado no había negado que acudió a reclamar por el estado de salud del cachorro;
  - (vi) el denunciado se encontraba en mejores condiciones de probar que ofreció brindar tratamiento médico al cachorro y fue rechazado; sin embargo, ello no había ocurrido;
  - (vii) no existía congruencia en el pronunciamiento de la Comisión, en tanto se denunció por la falta de entrega de comprobante de pago y declaró infundada la denuncia porque se entregó un certificado de garantía;

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI  
VERIFICA. Que la presente copia es exactamente igual  
al original que se encuentra en el expediente original, por lo  
tenido a la vista y confrontada.

11 JUN. 2018

JUAN JOSE BRINQUE ORESTA  
Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI

4/19





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 0502-2015/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1126-2012/CPC

(viii) la Comisión señaló que no cuestionó las boletas que supuestamente le entregó el denunciado; sin embargo ello no era cierto, pues en el informe oral cuestionó el valor probatorio de dichos documentos, debido a que el denunciado se encontraba obligado a llevar un registro de ventas y compras, el mismo que debía encontrarse legalizado; en tal sentido, la certificación obtenida no generaba certeza de la emisión de las boletas en el período aludido, siendo que dicho argumento no fue valorado por la Comisión, deviniendo en nula la resolución apelada.

10. El 24 de julio de 2014, el señor Vargas presentó un recurso de apelación cuestionando la sanción de 1 UIT impuesta por la infracción consistente en no contar con Libro de Reclamaciones.

## ANÁLISIS

### Sobre la procedencia del recurso de apelación formulado por el señor Vargas

11. Mediante escrito del 24 de julio de 2014, el señor Vargas presentó un recurso de apelación, cuestionando la multa de 1 UIT impuesta por la infracción consistente en no contar con Libro de Reclamaciones.
12. No obstante, el extremo referido a la infracción consistente en no contar con Libro de Reclamaciones y la sanción impuesta por dicha infracción, fueron materia de pronunciamiento en la Resolución 4524-2014/CC2, la cual no fue apelada por el denunciado en su oportunidad, habiendo quedando dichos extremos consentidos.
13. Cabe señalar que mediante Resolución 1699-2014/CC2, la Comisión enmendó un error material contenido en la Resolución 4524-2014/CC2, referido a la sanción impuesta al denunciado por no contar con Libro de Reclamaciones, precisando que la sanción impuesta por dicha infracción fue 1 UIT y no una amonestación como se consignó por error en la parte resolutive; no obstante, el artículo 17° de la Ley 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General establece que la enmienda de un error material tiene eficacia anticipada
14. Asimismo, como se ha señalado, la sanción fue impuesta mediante la Resolución 4524-2014/CC2 y no mediante la Resolución 1699-2014/CC2 (la cual únicamente enmendó un error material), por lo que el denunciado no puede apelar el extremo de la sanción impuesta por dicha resolución.
15. De acuerdo a lo señalado, corresponde declarar inprocedente el recurso de apelación interpuesto por el señor Vargas. En consecuencia, se declara la

CERTIFICA:

Que la presente copia es exactamente igual a la original que se encuentra en el expediente 1126-2012/CPC, teniendo a la vista y confrontada.

11 JUN 2015

JUAN JOSÉ PRÍNCIPE DIESTRA

Presidente del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual

Resolución 0502-2015/SPC-INDECOPI

5/19

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

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



nulidad parcial de la Resolución 9, del 11 de agosto de 2014, en el extremo que concedió el referido recurso de apelación.

La idoneidad del servicio

16. El artículo 19<sup>o</sup> del Código<sup>3</sup> establece la responsabilidad de los proveedores por la idoneidad y calidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado. En aplicación de esta norma, los proveedores tienen el deber de brindar los productos y servicios ofrecidos en las condiciones acordadas o en las condiciones que resulten previsibles, atendiendo a la naturaleza de los mismos y a la normatividad que rige su prestación.
17. El supuesto de responsabilidad en la actuación del proveedor impone a éste la carga procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del servicio brindado en el mercado, sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de la responsabilidad. Así, una vez que haya quedado acreditado el defecto, corresponderá al proveedor acreditar que éste no le es imputable.

Sobre la venta de un cachorro que no se encontraba en adecuado estado de salud

18. En el presente caso, la señora Orellana denunció al señor Vargas por haberle vendido un cachorro Yorkshire que no se encontraba en adecuado estado de salud.
19. En su defensa el señor Vargas señaló que la denunciante incumplió con lo establecido en el certificado de garantía al llevar al cachorro a ser atendido en otro lugar, pues ello se encontraba previsto como una causal de pérdida de garantía.
20. Al respecto, cabe señalar que atención al hecho denunciado e imputado al señor Vargas, lo que es materia de análisis en este procedimiento se circunscribe al hecho de que el denunciado haya vendido a la señora Orellana un cachorro que no se encontraba en adecuado estado de salud, siendo que, de verificarse ello, aquel habrá incurrido en una infracción al margen de las acciones que haya adoptado al respecto.

El Ejecutivo del Archivo Central del INDECOPI  
CERTIFICA que el contenido del presente documento es idéntico al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontado

11 JUN. 2018

<sup>3</sup> 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 resalta 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.



21. Habiendo realizado dicha precisión, corresponde determinar si el hecho denunciado por la señora Orellana (que el cachorro no se encontraba en adecuado estado de salud al ser vendido por el señor Salazar) se encuentra acreditado; y de ser así, si ello se produjo por hechos no imputables al denunciado.
22. De acuerdo a lo señalado por las partes y al certificado de garantía que obra en el expediente, el cachorro fue vendido a la denunciante el 27 de noviembre de 2011; asimismo, de acuerdo a lo señalado por la denunciante y a la información contenida en el protocolo de la necropsia presentado por esta, el cachorro murió el 29 de noviembre de 2011<sup>4</sup>, dos días después de haber sido adquirido por la señora Orellana, con un diagnóstico de neumonía hemorrágica<sup>5</sup>.
23. De otro lado, obran en el expediente recetas de médicos veterinarios y comprobantes de pago que acreditan que el cachorro recibió atención médica y se le recetaron y compraron medicinas el mismo día que fue adquirido por la señora Orellana<sup>6</sup>, lo que evidencia que al momento de la venta, el cachorro no se encontraba en adecuado estado de salud.
24. Cabe señalar que, aun cuando existe discrepancia en las partes respecto a la fecha en la que la denunciante retornó a reclamar por el cachorro, el denunciado ha reconocido que la señora Orellana regresó a su establecimiento con el animal enfermo, centrandó su defensa en que la denunciante se negó a que fuera atendido por su personal y optó por llevarlo a otro lugar; por lo cual, no resulta atendible su argumento de que los medios probatorios presentados podrían no corresponder al cachorro que vendió a la denunciante; mas aun si de la revisión del protocolo de necropsia presentado se aprecia que las características del cachorro, como la raza y edad, así como fecha de adquisición del mismo corresponden al que fue vendido por el señor Salazar.
25. Tal como puede apreciarse, los medios probatorios que obran en el expediente acreditan que el cachorro fue vendido por el señor Salazar sin encontrarse en adecuado estado de salud, siendo que en el presente caso, el denunciado no

<sup>4</sup> En foja 20 del expediente.

<sup>5</sup> Obra a foja 31 del expediente, el protocolo de la necropsia practicado al cachorro, en el cual se señala que aquel fue adquirido el 27 de noviembre de 2011 y murió el 29 de noviembre de 2011.

<sup>6</sup> Cabe señalar, que si bien la denunciante señaló que el cachorro murió a consecuencia de una neumonía, el protocolo de necropsia señala que el cachorro tenía una neumonía hemorrágica que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada.

<sup>7</sup> Obra a foja 22 del expediente, dos recibos de medicinas que corresponden a una receta emitida por el médico veterinario Daniel Atuncar Meza; dichos recibos tienen como fecha de compra el 27 de noviembre de 2011 a las 23:45 horas.



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 0502-2015/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1126-2012/CPC

ha alegado ni presentado medios probatorios que acrediten que ello se debió a causas que no le resulten imputables.

26. En atención a ello, corresponde revocar la resolución apelada, que declaró infundada la denuncia en el presente extremo; y, reformándola, se declara fundada al haber quedado acreditado el defecto alegado por la denunciante, consistente en que se le vendió un cachorro que no se encontraba en adecuado estado de salud.
27. Por último, en la medida que el análisis efectuado precedentemente es suficiente para determinar la responsabilidad del señor Salazar, carece de sentido pronunciarse sobre los demás argumentos de fondo alegados por la denunciante.

Sobre la falta de entrega de comprobante de pago

28. La señora Orellana señaló que no le fue entregado un comprobante de pago por la compra del cachorro Yorkshire; hecho que ha sido negado por el señor Salazar.
29. La Comisión declaró infundada la denuncia debido a que si bien el denunciado no había acreditado la entrega del comprobante de pago a la señora Orellana, aquel había entregado un documento denominado "Certificado de Garantía" que permitía a la denunciante acreditar la relación de consumo.
30. Al respecto, cabe señalar que en el marco del deber de idoneidad, un consumidor espera contar con el documento formal exigido por las normas tributarias, es decir, el comprobante de pago, al margen de que existan otros documentos para acreditar la relación de consumo. Lo anterior, en tanto constituye una garantía legal en toda contratación de bienes y servicios el que el proveedor de los mismos extienda un comprobante de pago formal al consumidor, documento que por excelencia ofrecerá a éste todas las garantías y respaldo ante cualquier situación que pueda presentarse respecto del bien o servicio contratado.
31. Por dicha razón, esta Sala considera que no bastará con extender al consumidor un documento, que aun cuando permita acreditar la relación de consumo con el proveedor, no constituya un comprobante de pago reconocido por las normas tributarias, siendo el comprobante de pago el documento regular y que por exigencia legal debe ser entregado a los consumidores.

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI

CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he

tenido a la vista, con fecha 10 de junio de 2015, en el

Expediente 1126-2012/CPC, por Resolución de

la Sala Especializada en Protección al Consumidor, INDECOPI

Certificación de Copias

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI

Al respecto, el artículo 1° del Reglamento de Comprobantes de Pago, aprobado por Resolución de Superintendencia N° 007-99-SUNAT, establece la definición de comprobante de pago; asimismo, el artículo 2° del mismo cuerpo normativo, establece qué documentos son considerados comprobantes de pago, siempre que cumplan con los requisitos establecidos en dicho reglamento.



- 32. Cabe señalar que si bien la falta de emisión y entrega de comprobante de pago constituye una infracción a la normativa tributaria<sup>9</sup>, ello no excluye que una situación de ese tipo afecte las legítimas expectativas de un consumidor y pueda constituir, a su vez, una infracción del deber de idoneidad previsto en el artículo 19º del Código, pues, tal como se ha señalado, forma parte de la garantía legal que determina la idoneidad del producto o servicio contratado.
- 33. Es preciso señalar que, si bien en anteriores oportunidades la Sala se ha pronunciado en un modo distinto<sup>10</sup> respecto de la necesidad de que el documento entregado por los proveedores al consumidor sea necesariamente un comprobante de pago reconocido como tal por las normas tributarias, mediante Resolución 0270-2014/SPC-INDECOPI del 28 de enero de 2014, quedó establecido que en el marco del deber de idoneidad constituye un garantía legal de toda contratación de bienes y servicios el que los proveedores extiendan por la contratación de los mismos un comprobante de pago, constituyendo la omisión de su entrega una afectación al deber de idoneidad contenido en los artículos 18º y 19º del Código.
- 34. En el presente caso, el señor Salazar negó que hubiera omitido entregar a la denunciante el comprobante de pago respectivo por la compra del cachorro. Para acreditar ello, presentó copias de los comprobantes emitidos a favor de la denunciante por la compra del cachorro y por la compra de un producto de su establecimiento<sup>11</sup>; no obstante, dichos documentos únicamente acreditan la emisión de las boletas de venta, mas no su entrega a la denunciante.

<sup>9</sup> DECRETO SUPREMO Nº 135-99-EF. TEXTO ÚNICO ORDENADO DEL CÓDIGO TRIBUTARIO. Artículo 174.- INFRACCIONES RELACIONADAS CON LA OBLIGACIÓN DE EMITIR, OTORGAR Y EXIGIR COMPROBANTES DE PAGO Y/U OTROS DOCUMENTOS.

Constituyen infracciones relacionadas con la obligación de emitir, otorgar y exigir comprobantes de pago:

- 1. No emitir y/o no otorgar comprobantes de pago o documentos complementarios a éstos, distintos a la guía de remisión.
- 2. Emitir y/u otorgar documentos que no reúnen los requisitos y características para ser considerados como comprobantes de pago o como documentos complementarios a éstos, distintos a la guía de remisión.
- 3. Emitir y/u otorgar comprobantes de pago o documentos complementarios a éstos, distintos a la guía de remisión, que no correspondan al régimen del deudor tributario o al tipo de operación realizada de conformidad con las leyes, reglamentos o Resolución de Superintendencia de la SUNAT.
- (...)
- 6. No obtener el comprador los comprobantes de pago u otros documentos complementarios a éstos, distintos a la guía de remisión, por las compras efectuadas, según las normas sobre la materia.

<sup>10</sup> Resolución 212-2013/SPC-INDECOPI del 29 de enero de 2013, Resolución 1980-2013/SPC-INDECOPI del 24 de julio de 2013 y Resolución 2286-2013/SPC del 26 de agosto de 2013.

<sup>11</sup> En fojas 150 y 151 del expediente.

Certificación por el Archivo Central de INDECOPI  
CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada

11 JUN 2015  
JUAN JOSÉ PRINCIPLE DIESTRA  
Sancionador de copias  
Ejecutivo 2



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 0502-2015/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1126-2012/CPC

35. Por tanto, siendo que no ha quedado acreditado que el denunciado entregó a la señora Orellana el comprobante respectivo por la venta del cachorro, corresponde revocar la resolución apelada, que declaró infundada la denuncia en el extremo analizado precedentemente; y, reformándola, se declara fundada.
36. Por último, en la medida que el análisis efectuado precedentemente es suficiente para determinar la responsabilidad del señor Salazar, carece de sentido pronunciarse sobre los demás argumentos de fondo alegados por la denunciante.

#### Medidas correctivas

37. La señora Orellana solicitó en su denuncia que se otorgaran las siguientes medidas correctivas: (i) Devolución de los US\$ 340,00 cancelados por la compra del cachorro y de S/. 445,65 en los que incurrió como consecuencia de la infracción cometida, más los intereses legales correspondientes; (ii) entregar el certificado de pedigree del cachorro adquirido; (iii) entrega del comprobante de pago correspondiente; (iv) clausura temporal del establecimiento comercial del denunciado; e, (v) inhabilitación, temporal o permanente del proveedor.
38. En cuanto a las medidas solicitadas por la denunciante contenidas en los numerales (ii), (iv) y (v), corresponde denegar las mismas, en tanto no guardan relación con los hechos denunciados y que han sido materia de análisis en el presente procedimiento.
39. En relación a la infracción consistente en haber vendido al cachorro en mal estado de salud, esta Sala considera que corresponde otorgar a la denunciante las siguientes medidas correctivas, conforme a lo solicitado por la denunciante: que en el plazo de 5 días hábiles, contados a partir de la notificación de la presente resolución, el denunciado cumpla con (i) devolver a la denunciante la suma de US\$ 340,00 que pagó por el cachorro Yorkshire, más los intereses legales correspondientes; y (ii) la devolución de los gastos en los que incurrió la denunciante para la atención médica del cachorro Yorkshire, ascendente a S/. 324,56<sup>12</sup>.

12

Monto calculado de acuerdo al sustento de gastos presentado por la denunciante, que obra de foja 21 a 30 del expediente. Cabe señalar que respecto a dichos montos no corresponde ordenar el pago de intereses legales, en atención a lo señalado en el artículo 115° del Código, el cual no establece pago de intereses legales respecto de los gastos incurridos por el denunciante para mitigar las consecuencias de la infracción, tal como puede apreciarse a continuación:

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 al consumidor por las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa y su estado anterior pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente:

a. Reparar productos.

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI  
CERTIFICA:

Que la presente copia es exactamente igual a la conservada en el expediente de autos, habiéndose tenido a la vista y confrontada.

11 JUN 2018

JUAN JOSÉ PRÍNCIPE DIESTRA

Ejecutivo 2

Archivo Central

10/19



PERU

Presidencia del Consejo de Ministros



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

RESOLUCIÓN 0562-2015/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1126-2012/CPC

40. En relación a la infracción consistente en no haber entregado a la denunciante el comprobante de pago por la venta del cachorro, corresponde ordenar al denunciado, que en el plazo de 5 días hábiles a partir de la notificación de la presente resolución, cumpla con entregar a la señora Orellana el comprobante de pago por la venta del cachorro Yorkshire, adquirido el 27 de noviembre de 2011.

Graduación de la sanción

41. Al declararse fundada la denuncia presentada respecto a los dos hechos denunciados, corresponde graduar la sanción a imponerse por dichas infracciones.
42. Las sanciones de tipo administrativo tienen por principal objeto disuadir o desincentivar la realización de infracciones por parte de los administrados, teniendo como fin último adecuar las conductas al cumplimiento de determinadas normas. Así, a efectos de graduar la sanción a imponer por una infracción detectada, la Ley del Procedimiento Administrativo General recoge dentro de los principios de la potestad sancionadora administrativa el de razonabilidad<sup>13</sup>.

- b. Cambiar productos por otros de idénticas o similares características, cuando la reparación no sea posible o no resulte razonable según las circunstancias.
  - c. Entregar un producto de idénticas características o, cuando esto no resulte posible, de similares características, en los supuestos de pérdida o deterioro atribuible al proveedor y siempre que exista interés del consumidor.
  - d. Cumplir con ejecutar la prestación u obligación asumida; y si esto no resulte posible o no sea razonable, otra de efectos equivalentes, incluyendo prestaciones dinerarias.
  - e. Cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones legales o convencionales a su cargo.
  - f. Devolver la contraprestación pagada por el consumidor, más los intereses legales correspondientes, cuando la reparación, o cumplimiento de la prestación u obligación, según sea el caso, no resulte posible o no sea razonable según las circunstancias.
  - g. En los supuestos de pagos indebidos o en exceso, devolver estos montos, más los intereses correspondientes.
  - h. Pagar los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa.
  - i. Otras medidas reparadoras análogas de efectos equivalentes a las anteriores.
- 115.2 Las medidas correctivas reparadoras no pueden ser solicitadas de manera acumulativa conjunta, pudiendo plantearse de manera alternativa o subsidiaria, con excepción de la medida correctiva señalada en el literal h) que puede solicitarse conjuntamente con otra medida correctiva. Cuando los órganos competentes del Indecopi se pronuncian respecto de una medida correctiva reparadora, aplican el principio de congruencia procesal.
- (...).

<sup>13</sup> LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 230°.- Principios de la potestad sancionadora administrativa. La potestad sancionadora de todas las entidades está regida, adicionalmente por los siguientes principios especiales: (...)

3. Razonabilidad.- Las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir las sanciones que a ellas se aplicadas deberán ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, debiendo observar los siguientes criterios que en orden de prelación se señalan a efectos de su graduación:

- a) La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido;
- b) El perjuicio económico causado; c) La repetición y/o continuidad en la comisión de la infracción.

11/19

11 JUN. 2018

*[Signature]*

JUAN JOSE PRINCIPAL DIESTRA  
 Presidente del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual  
 Sala Especializada en Protección al Consumidor



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros



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

RESOLUCIÓN 0502-2015/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1126-2012/CPC

43. El artículo 112º del Código<sup>14</sup> establece que para determinar la sanción aplicable al infractor, se debe atender al beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción, la probabilidad de su detección, el daño resultante de la infracción y 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 dependiendo del caso particular, considere adecuado adoptar la Comisión<sup>15</sup>.

Sobre la venta del cachorro en mal estado de salud

44. En el presente caso, esta Sala considera que es importante considerar en la graduación de la sanción los criterios consistentes en el beneficio ilícito obtenido por el denunciante, el daño ocasionado al consumidor y los efectos en el mercado.
45. En cuanto al beneficio ilícito obtenido por el señor Salazar, el mismo consistió en el ahorro que le significó el no haber adoptado las medidas necesarias para garantizar la venta de un cachorro en adecuado estado de salud.

- d) Las circunstancias de la comisión de la infracción;  
 e) El beneficio ilegalmente obtenido; y  
 f) La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.

<sup>14</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112º.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas. Al graduar la sanción, el Indecopi 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.
- (...)

<sup>15</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112º.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas. Al graduar la sanción, el Indecopi puede tener en consideración los siguientes criterios:

- a. El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción.
- b. La probabilidad de detección de la infracción.
- c. El daño resultante de la infracción.
- d. Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado.
- e. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores.
- f. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, considere adecuado adoptar.

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI  
 es una copia exacta e idéntica al documento que obra en el expediente original que he  
 tenido a la vista y adopta

11 JUN 2018

JUAN JOSE PRINCIPLE DIESTRA  
 Certificación de copias  
 Ejecutivo 2  
 Archivo Central INDECOPI





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros



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

RESOLUCIÓN 0502-2015/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1126-2012/CPC

46. Respecto al daño ocasionado a la denunciante, el mismo consistió en que vio defraudadas sus expectativas de adquirir una mascota sana; asimismo, debido al estado de salud del cachorro, debió incurrir en gastos para su atención médica.
47. En cuanto a los efectos generados en el mercado, cabe señalar que conductas como la verificada generan desconfianza en los consumidores en este tipo de servicios.
48. En atención a ello y en proporción a la infracción verificada, esta Sala considera que la sanción que corresponde imponer al señor Salazar es una multa de 1 UIT.

Sobre la falta de entrega de comprobante de pago

49. En el presente caso, el daño ocasionado a la denunciante, consistió en que la misma se vio privada de contar con el documento que por exigencia legal debe ser entregado ante la adquisición de un producto o servicio, siendo dicho documento el que ofrece al consumidor todas las garantías y respaldo ante cualquier situación que pueda presentarse respecto del bien o servicio contratado.
50. Asimismo, conductas como la verificada generan desconfianza en los consumidores, respecto a la formalidad de las transacciones comerciales que realizan.
51. En atención a lo señalado y a la naturaleza de la infracción verificada, corresponde imponer al denunciado una multa de 1 UIT por no haber entregado comprobante de pago a la denunciante

Sobre el pago de costas y costos del Procedimiento

52. De conformidad con lo establecido por el artículo 7° del Decreto Legislativo 807, Ley Sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, la Comisión y la Sala pueden ordenar al infractor que asuma el pago de las costas y costos del procedimiento en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi<sup>16</sup>.

<sup>16</sup> DECRETO LEGISLATIVO 807. LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI. Artículo 7°.- En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la comisión o dirección competente, además de imponer la sanción que corresponda, puede ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi. En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier comisión o dirección del Indecopi puede imponer multas de acuerdo a los criterios previstos en el artículo 118° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Quien a sabiendas de la falsedad de la imputación o de la ausencia de motivo razonable denuncia a alguna persona natural o jurídica, atribuyéndola una infracción sancionable por cualquier órgano funcional del Indecopi, será sancionado con una multa de hasta cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) mediante

JUAN JOSÉ PRINCEPE DIESTRA  
Ejecutivo 2  
Archivo Central - INDECOPI



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 0502-2015/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1126-2012/CPC

53. El reembolso de las costas<sup>17</sup> y costos<sup>18</sup> en favor de la parte denunciante tiene por objeto devolverle los gastos que se vio obligada a realizar al acudir ante la Administración para denunciar un incumplimiento de la Ley.
54. Dado que en la presente instancia, se ha verificado que el señor Salazar infringió el artículo 19° del Código, corresponde ordenar a dicho denunciado que, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles de notificada la presente resolución, cumpla con pagar a la señora Orellana las costas del procedimiento, ascendentes a S/. 36,00 por la interposición de la denuncia.
55. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, la denunciante podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos.

## RESUELVE

**PRIMERO:** Revocar la Resolución 1699-2014/CC2, del 8 de julio de 2014, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, en los extremos declarados infundados de la denuncia de la señora Elvira Orellana Baltolu de Tam contra el señor César Alberto Vargas Jesús, referidos a las siguientes infracciones del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor : (i) haber vendido a la denunciante un cachorro de raza yorkshire que no se encontraba en adecuado estado de salud y (ii) no haber entregado a la denunciante el comprobante de pago por la compra del cachorro; y reformándolos, se declaran fundados, al haber quedado acreditadas las referidas infracciones.

**SEGUNDO:** Ordenar al señor César Alberto Vargas Jesús como medidas correctivas, que en el plazo de 5 días hábiles, contados a partir de la notificación de la presente resolución, cumpla con: (i) devolver a la denunciante la suma de US\$ 340,00 que pagó por la adquisición del cachorro Yorkshire más los intereses legales correspondientes; (ii) devolver a la denunciante los gastos en los que incurrió para la atención médica del cachorro, ascendente a S/. 324,56; y, (iii) entregar a la denunciante el comprobante de pago por la venta del cachorro Yorkshire, adquirido el 27 de noviembre de 2011.

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI

CERTIFICA:

resolución debidamente motivada. La sanción administrativa se aplica si se verifica la infracción por la que se otorga la indemnización por daños y perjuicios que corresponda.

al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada

<sup>17</sup> **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 410°.- Costas.** Las costas están constituidas por las costas judiciales, los honorarios de los órganos de auxilio judicial y los demás gastos judiciales realizados en el proceso.

<sup>18</sup> **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 411°.- Costos.** Son costos del proceso el honorario de la Abogada de la parte vencedora, más un cinco por ciento destinado al Colegio de Abogados del Distrito Judicial de la ciudad para su Fondo Mutual y para cubrir los honorarios de los Abogados en los casos de Auxilio Judicial.



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

0308

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


RESOLUCIÓN 0502-2015/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1126-2012/CPC

**TERCERO:** Sancionar al señor César Alberto Vargas Jesús con una multa de 1 UIT por la venta del cachorro en mal estado de salud; y, con una multa de 1 UIT por no haber entregado comprobante de pago a la denunciante.

**CUARTO:** Ordenar al señor César Alberto Vargas Jesús que en el plazo de 5 días hábiles de notificada la presente resolución, cumpla con pagar a la denunciante, las costas las costas del procedimiento, ascendentes a S/. 36,00 por la interposición de la denuncia. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, la denunciante podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos.

*Con la intervención de los señores vocales Alejandro José Rospigliosi Vega, Javier Francisco Zúñiga Quevedo y Julio César Molleda Solís.*

  
ALEJANDRO JOSÉ ROSPIGLIOSI VEGA  
Vicepresidente

**El voto en discordia de la señora vocal Ana Asunción Ampuero Miranda, es el siguiente:**

La vocal que suscribe el presente voto, difiere del sentido de lo resuelto por mayoría en el extremo que declara fundada la imputación contra el señor César Alberto Vargas Jesús (en adelante, el señor Vargas), consistente en no haber entregado comprobante de pago a la señora Elvira Orellana Baltolu de Tam (en adelante, la señora Orellana), en tanto considera que dicha conducta no constituye *per se* una infracción al deber de idoneidad en el ámbito de las normas de protección al consumidor.

En tal sentido, mi voto es que se confirme la Resolución 1699-2014/CC2 del 8 de julio de 2014 en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por la señora Orellana contra el señor Vargas por infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que el denunciado no infringió su deber de idoneidad al no haber entregado a la señora Orellana un comprobante de pago reconocido como tal por la norma sustantiva, ya que entregó a la denunciante un documento que le permite acreditar la relación de consumo con el proveedor, siendo éste el sustento de la entrega de comprobantes de pago en el

11 JUN 2015

JUAN JOSÉ PRINZIPE DIESTRA  
Certificación de copias  
Archivo Central - INDECOPI



PERU

Presidencia del Consejo de Ministros



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

RESOLUCIÓN 0502-2015/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1126-2012/CPC

marco de las normas de protección al consumidor<sup>19</sup>. Sustento mi posición en los siguientes fundamentos:

1. El artículo 19° del Código<sup>20</sup> establece que los proveedores son responsables por la idoneidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado. Asimismo, el artículo 20° del Código<sup>21</sup> establece que para determinar la idoneidad de un producto o servicio, debe compararse el mismo con las garantías que el proveedor está brindando y a las que está obligado, en función a las características, condiciones o términos con los que cuenta el producto o servicio, siendo que tales garantías pueden ser legales, explícitas o implícitas.
2. Un proveedor entonces responderá administrativamente<sup>22</sup>, por falta de idoneidad, cuando el producto vendido o el servicio prestado no cumpla con las referidas garantías (legal, expresa o implícita), pues tal situación podría generar una situación de insatisfacción en el consumidor y una defraudación de sus expectativas.

<sup>19</sup> Cabe indicar que dicha posición ha sido desarrollada en los siguientes pronunciamientos emitidos por esta Sala: Res. Resolución 212-2013/SPC-INDECOPI del 29 de enero de 2013 y Resolución 1980-2013/SPC-INDECOPI del 24 de julio de 2013.

<sup>20</sup> **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.

<sup>21</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 20.- Garantías**  
Para determinar la idoneidad de un producto o servicio, debe compararse el mismo con las garantías que el proveedor está brindando y a las que está obligado. Las garantías son las características, condiciones o términos con los que cuenta el producto o servicio.  
Las garantías pueden ser legales, explícitas o implícitas:  
a. Una garantía es legal cuando por mandato de la ley o de las regulaciones vigentes no se permite la comercialización de un producto o la prestación de un servicio sin cumplir con la referida garantía. No se puede pactar en contrario respecto de una garantía legal y la misma se entiende incluida en los contratos de consumo, así no se señale expresamente. Una garantía legal no puede ser desplazada por una garantía explícita ni por una implícita.  
b. Una garantía es explícita cuando se deriva de los términos y condiciones expresamente ofrecidos por el proveedor al consumidor en el contrato, en el etiquetado del producto, en la publicidad, en el comprobante de pago o cualquier otro medio por el que se prueba específicamente lo ofrecido al consumidor. Una garantía explícita no puede ser desplazada por una garantía implícita.  
c. Una garantía es implícita cuando, ante el silencio del proveedor o del contrato, se entiende que el producto o servicio cumplen con los fines y usos previsibles para los que han sido adquiridos por el consumidor considerando, entre otros aspectos, los usos y costumbres del mercado.

<sup>22</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 10.- 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.

CERTIFICA:  
al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontado

JUAN JOSÉ PRÍNCIPE DIESTRA  
CERIF  
Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual



PERU

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0502-2015/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1126-2012/CPC

3. En ese sentido, en el marco de las normas de protección al consumidor, no será idóneo un producto o servicio, si respecto de dicho producto o servicio, el consumidor se ve imposibilitado de acreditar que lo adquirió o contrató, materializándose ello en aquellos casos en los que el proveedor no otorgue al consumidor un documento que pruebe la relación de consumo; si bien, el documento que por excelencia cumple con dicha finalidad, es el comprobante de pago, es claro que existen otros documentos que servirán para tal fin.
4. De acuerdo a ello, siendo que la finalidad de entregar comprobantes de pago, en el marco de las normas de protección al consumidor, es que los consumidores puedan acreditar la relación de consumo con los proveedores que contratan, considero que en aquellos casos en los que el proveedor haya entregado al consumidor otro documento que contenga los elementos necesarios que permitan acreditar la relación de consumo con el proveedor, aun cuando aquél no sea un comprobante de pago reconocido como tal por la normas tributarias, dicho proveedor no estaría infringiendo el deber de idoneidad, en tanto la finalidad de probar la relación de consumo se cumpla y de la falta de entrega del comprobante de pago no se verifique alguna otra afectación al consumidor.
5. En ese sentido, una infracción que contravenga la Ley de Comprobantes de Pago y su Reglamento, como es el no entregar un comprobante de pago reconocido como tal por las normas tributarias, no implica *per se* una afectación individual a los consumidores, pues la normativa en mención tiene como fin sancionar infracciones de índole tributaria. En tal sentido, no corresponde aplicar dicha normativa para efectos de sancionar una omisión tributaria pues nos estaríamos avocando indebidamente a funciones exclusivas y constitucionalmente otorgadas a la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria.
6. Por el contrario, si en el caso concreto se verifica que el proveedor no entregó ningún otro documento al consumidor que le permita acreditar la relación de consumo, o la falta de entrega del comprobante de pago generase una afectación concreta a los consumidores, estaremos ante una presunta infracción al deber de idoneidad establecida en el artículo 19º del Código<sup>23</sup>. Tal ha sido la voluntad del legislador al omitir prescribir la entrega de comprobante de pago o factura como una obligación de los proveedores en el Código, como sí lo establecía la norma derogada en su oportunidad<sup>24</sup>.

<sup>23</sup> Cfr. Resolución 212-2012/SC2-INDECOPI y 2286-2013/SPC-INDECOPI.

<sup>24</sup> En efecto, el Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor, Decreto Supremo 005-2009-PCM, en su artículo 6º la obligación de inexcusable e inderogable otorgar factura al consumidor en todas las transacciones que realice. Dicha norma no ha sido incluida en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI

CERTIFICA:

Que la presente copia es exactamente igual al documento que se encuentra en el expediente de número 1126-2012/CPC.

11 JUN 2018

JUAN JOSÉ PRIOSTE DIESTRA  
Ejecutivo 2  
del Archivo Central del INDECOPI



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 0502-2015/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1126-2012/CPC

7. Situación diferente se da en el contexto del servicio de transporte de pasajeros, pues los parámetros de idoneidad incluyen el cumplimiento de los requisitos establecidos por la regulación sectorial, constituyendo los mismos una garantía legal que determina la idoneidad en la prestación del servicio.
8. En dicho contexto, el artículo 42.2.4 del Decreto Supremo 017-2009-MTC, Reglamento Nacional de Administración de Transporte, prescribe, en el marco de las condiciones específicas de operación en el servicio de transporte regular de ámbito provincial<sup>25</sup> que *"Son condiciones específicas de operación en el transporte regular de personas de ámbito provincial las siguientes: (...) Entregar comprobante de pago (boleto) a los usuarios. (...)".*
9. En ese sentido, si una empresa de transporte de pasajeros no cumple con las condiciones legales específicas al momento de brindar el servicio, entre ellas, la entrega de comprobante de pago, se entendería que incumplió con la garantía legal prevista en la norma en mención y el deber de idoneidad que todo proveedor está llamado a cumplir<sup>26</sup>.
10. En el presente caso, el señor Vargas entregó a la señora Orellana un documento denominado "Certificado de Garantía" que contiene la descripción del producto adquirido y el precio pagado por el mismo, siendo entonces que dicho documento permite a la denunciante probar la relación de consumo entablada con el señor Salazar. Además, la señora Orellana no ha sustentado la supuesta afectación, diferente de la imposibilidad de probar la relación de consumo, que le habría acarreado la omisión del denunciado de entregar comprobante de pago; por otra parte, no resulta un hecho controvertido a lo largo del procedimiento que el certificado de garantía entregado a la denunciante acredita la adquisición del cachorro Yorkshire materia de denuncia, no existiendo entonces una afectación individual al deber de idoneidad.

<sup>25</sup> **DECRETO SUPREMO 017-2009-MTC. REGLAMENTO NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE TRANSPORTE.**  
**Sección Primera. Disposiciones generales. Título preliminar. Objeto, alcance y definiciones.**  
**Artículo 3°.- Definiciones.** Para efectos de la aplicación de las disposiciones contenidas en el presente Reglamento, se entiende por:

(...)  
 3.66 Servicio de Transporte de ámbito Provincial: Aquel que se realiza para trasladar personas exclusivamente al interior de una provincia. Se considera también transporte provincial a aquel que se realiza al interior de una región cuando ésta tiene una sola provincia.

Dicha norma resulta aplicable al presente procedimiento, en la medida que el servicio inspeccionado de Transportes 14 de Setiembre se brindaba al interior de la provincia de Puno.

<sup>26</sup> Cfr. Res. 3510-2013/SPC

18/19

11 JUN. 2018

JUAN JOSÉ PRÍNCIPE DIESTRA  
 Presidente del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual  
 Sala Especializada en Protección al Consumidor - INDECOPI



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

RESOLUCIÓN 0502-2015/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1126-2012/CPC

11. En tal sentido, corresponde confirmar la Resolución 1699-2014/CC2 que declaró infundada la denuncia por infracción del artículo 19º del Código en este extremo.

ANA ASUNCIÓN AMPUERO MIRANDA

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI  
CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual  
al documento que obra en el expediente original que he  
tenido a la vista y confrontada

11 JUN. 2018

JUAN JOSE PRINCEPIE DIESTRA  
Certificación de copias  
Ejecutivo 2  
Archivo Central - INDECOPI

19/19