

PONTIFICIA UNIVERSIDAD
CATÓLICA DEL PERÚ

FACULTAD DE DERECHO



Informe Jurídico sobre Resolución N° 0168-2023/SPC-
INDECOPI

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

Gala Milena Torrejón Rodríguez

ASESOR:

Francisco Ramón Mendoza Choza

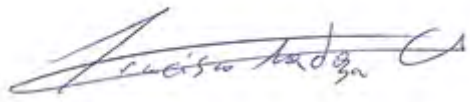
Lima, 2025

Informe de Similitud

Yo, MENDOZA CHOZA, FRANCISCO RAMON, docente de la Facultad de Derecho de la Pontificia Universidad Católica del Perú, asesor(a) del Trabajo de Suficiencia Profesional titulado "Informe Jurídico sobre Resolución N° 0168-2023/SPC-INDECOPI", del autor(a) TORREJON RODRIGUEZ, GALA MILENA, dejo constancia de lo siguiente:

- El mencionado documento tiene un índice de puntuación de similitud de 30%. Así lo consigna el reporte de similitud emitido por el software Turnitin el 11/07/2025.
- He revisado con detalle dicho reporte y 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, 15 de julio del 2025.

MENDOZA CHOZA, FRANCISCO RAMON	
DNI: 40623614	Firma: 
ORCID: https://orcid.org/0000-0001-8304-9683	

RESUMEN

La Resolución Final N° 0168-2023/SPC-INDECOPI, emitida por la Sala Especializada en Protección al Consumidor, gira en torno al procedimiento administrativo sancionador iniciado contra Autoplan Empresa Administradora de Fondos Colectivos S.A. a raíz de la denuncia administrativa presentada por la señora Leydi Gladys Jiménez Méndez. Las imputaciones plasmadas dentro de la resolución corresponden a presuntas infracciones al deber de información y al uso de métodos comerciales agresivos o engañosos, ambas conductas tipificadas en los artículos 1.1° y 58.1° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

La Sala decidió revocar la sanción por infracción al 1.1° interpuesta en primera instancia y confirmar la sanción por infracción al 58.1°. Para emitir el fallo, la Sala se apoyó en analizar la información brindada por Autoplan durante la etapa precontractual, tanto de forma escrita como verbal.

En este informe se buscará demostrar que el análisis de la Sala resulta insuficiente e incongruente. Con ese fin nos apoyaremos en la doctrina, jurisprudencia y el contenido del propio Código de Protección y Defensa del Consumidor para establecer el contenido y alcance de los conceptos vinculados al deber de información y los métodos comerciales engañosos.

Palabras clave

Deber de información, métodos comerciales engañosos, consumidor razonable, fondos colectivos.

ABSTRACT

Final Resolution N° 0168-2023/SPC-INDECOPI, issued by the Specialized Chamber on Consumer Protection, deals with the administrative sanctioning procedure initiated against Autoplan Empresa Administradora de Fondos Colectivos S.A. as a result of the administrative complaint filed by Mrs. Leydi Gladys Jimenez Mendez. The charges set forth in the resolution correspond to alleged violations to the duty of information and the use of aggressive or misleading commercial methods, both conducts typified in articles 1.1° and 58.1° of the Code of Consumer Protection and Defense.

The Chamber decided to revoke the sanction for infringement of article 1.1° filed in the first instance and to confirm the sanction for infringement of article 58.1°. In order to issue its decision, the Chamber relied on the analysis of the information provided by Autoplan during the pre-contractual stage, both in written and verbal form.

This report will seek to demonstrate that the Chamber's analysis is insufficient and inconsistent. To this end, we will rely on doctrine, jurisprudence and the contents of the Consumer Protection and Defense Code itself to establish the content and scope of the concepts related to the duty of information and misleading commercial methods.

Keywords

Legal duty of information, misleading commercial methods, reasonable consumer, collective funds.

ÍNDICE

PRINCIPALES DATOS DEL CASO	4
I. INTRODUCCIÓN	5
1.1 Justificación	5
1.2 Presentación del caso	6
II. IDENTIFICACIÓN DE HECHOS RELEVANTES	7
2.1 Antecedentes	7
2.2 Hechos dentro del procedimiento	8
III. IDENTIFICACIÓN DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS	12
IV. POSICIÓN DEL CANDIDATO	13
4.1 Respuestas preliminares	13
4.2 Posición individual sobre el fallo	14
ANÁLISIS DE PROBLEMAS	15
5.1 ¿Es correcto el análisis sobre el deber de información que empleó la Sala para revocar la sanción	15
5.1.1 ¿Cuál es el contenido del deber de información?	17
5.1.2 ¿Es relevante el estándar de consumidor en este tipo de casos?	19
5.1.3 ¿La documentación presentada por Autoplan fue suficiente para acreditar el correcto cumplimiento del deber de información por parte del proveedor?	22
5.2 ¿Revocar la sanción por el deber de información repercutió sobre el extremo correspondiente a los métodos comerciales engañosos?	25
5.2.1 ¿En qué consisten los métodos comerciales engañosos?	25
5.2.2 ¿Es relevante el estándar de consumidor dentro de esta figura?	30
5.2.3 ¿Cuál es el rol de la información dentro de esta práctica prohibida?	31
5.3 ¿Fue correcto el criterio empleado por la Sala Especializada en Protección al Consumidor para determinar la responsabilidad de Autoplan sobre las infracciones imputadas por presuntamente haber vulnerado el deber de información, así como por presuntamente haber empleado métodos comerciales agresivos o engañosos?	33
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	39
BIBLIOGRAFÍA	41

PRINCIPALES DATOS DEL CASO

N° EXPEDIENTE	Resolución N° 0168-2023/SPC
ÁREA(S) DEL DERECHO SOBRE LAS CUALES VERSA EL CONTENIDO DEL PRESENTE CASO	Derecho de Protección al Consumidor
IDENTIFICACIÓN DE LAS RESOLUCIONES Y SENTENCIAS MÁS IMPORTANTES	EXPEDIENTE N° 0264-2021/CPC-INDECOPI-LAL
DEMANDANTE/DENUNCIANTE	LEYDI GLADYS JIMÉNEZ MÉNDEZ
DEMANDADO/DENUNCIADO	AUTOPLAN EMPRESA ADMINISTRADORA DE FONDOS COLECTIVOS
INSTANCIA ADMINISTRATIVA O JURISDICCIONAL	Sala Especializada en Protección al Consumidor INDECOPI
TERCEROS	NO APLICA
OTROS	-

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Justificación de la elección de la resolución

Se escogió a la Resolución N° 0168-2023/SPC-INDECOPI y su contenido como materia de estudio para la elaboración de este informe debido a que plantea la oportunidad de analizar y desarrollar conceptos sumamente relevantes para el área de Protección al Consumidor. Asimismo, permite realizar un juicio crítico sobre el pronunciamientos de la Sala Especializada en Protección al Consumidor al resolver la controversia plasmada en la denuncia interpuesta por la señora Jiménez.

A partir de la resolución materia de este informe se podrá analizar el concepto del deber de información que mantienen los proveedores respecto a los productos o servicios que ofrecen en el mercado. El poder comprender a cabalidad el alcance de este debe resulta crucial para poder determinar si un proveedor efectivamente cumplió con las disposiciones del Código de Protección y Defensa del consumidor.

Del mismo modo, esta resolución resulta interesante de analizar debido a la naturaleza del giro de negocio de la empresa denunciada, pues Autoplan es una empresa que trabaja con una modalidad de financiamiento distinta a la comúnmente conocida y empleada por los consumidores para la adquisición de vehículos. Además de eso, esta modalidad de financiamiento es altamente compleja, pues involucra sorteos, asambleas, remates, etc. Esto representa la posibilidad de que la asimetría de información con la que se enfrentan los consumidores pueda ser considerablemente mayor a la que existiría frente a empresas que trabajan con financiamientos directos. Esto último es un componente importante para poder analizar cómo debería de responder la empresa frente a ello para poder garantizar el brindar información que resulte completa, pertinente y fácil de entender para el consumidor a la hora de decidirse por la adquisición de un producto o servicio.

Por otro lado, respecto a los métodos comerciales engañosos la resolución elegida representa un escenario en el que se puede analizar la relación que existe entre la información brindada por el proveedor y la determinación del empleo de métodos comerciales engañosos debido a que estos son concebidos como aquellos supuestos en los que el proveedor ocasiona que el consumidor incurra en una falsa creencia respecto a las ventajas que puede obtener de la contratación/ adquisición de un determinado producto o servicio. Si el incurrir en estos métodos implica la presentación de una realidad distorsionada para los consumidores, entonces, ¿podría afirmarse que, según la lógica estas infracciones sostienen una relación de género - especie ?

Finalmente, la resolución elegida nos permite revisar la figura y la relevancia del consumidor razonable o diligente dentro del sistema de protección al consumidor, lo cual considero que es un elemento merecedor de revisar dentro del marco de análisis del deber de información toda vez que, si bien se sostiene que, además de la obligación del proveedor de brindar información adecuada, el consumidor debe buscar informarse diligentemente sobre el producto o servicio que pretende contratar, consideramos que esta afirmación debe tomar en consideración la complejidad del rubro o sector al que pertenece el servicio a contratar. Ello en razón a que, en servicios como los financieros o inmobiliarios, la diligencia necesaria para poder reducir hasta cierto punto la asimetría de información en la relación de consumo requiere un esfuerzo considerablemente mayor a lo que sucedería con otro tipo de sectores del mercado.

1.2 Presentación del caso y del análisis

El caso versa sobre la denuncia presentada por la señora Leydi Gladys Jiménez contra Autoplan, Empresa Administradora de Fondos Colectivos, por presuntamente haber vulnerado sus derechos como consumidora al no haberle informado sobre la naturaleza real del servicio que estaba contratando, pues alega que se le hizo creer que se trataba de un financiamiento directo. La Sala Especializada en Protección al Consumidor finalizó a la instancia administrativa al pronunciarse respecto a la responsabilidad de Autoplan por presuntas infracciones al deber de información contemplados en el artículo 1º.1 literal b)

del Código y por haber incurrido en métodos comerciales engañosos según el artículo 58.1° del Código. En esta oportunidad la Sala resolvió declarar infundada la imputación por infracción al deber de información y declarar fundada la imputación correspondiente al uso de métodos comerciales engañosos.

El presente informe busca abordar el contenido y alcance del deber de información que tienen las empresas, por el cual deben de brindar de forma suficiente, veraz, oportuna y de fácil acceso la información relevante al producto o servicio ofrecido para así, evaluar si es que según nuestro criterio Autoplan cumplió con la obligación impuesta por el Código . Adicionalmente se desarrollará el contenido de los métodos comerciales engañosos con el propósito de verificar si los hechos denunciados por la señora Jiménez encajan con el supuesto descrito en la norma. Para lograr lo anterior, los principales instrumentos de análisis serán el Código de Protección y Defensa del Consumidor, la doctrina y los criterios presentados en la jurisprudencia del propio INDECOPI respecto a estas infracciones.

II. IDENTIFICACIÓN DE LOS HECHOS RELEVANTES

2.1 Antecedentes

El 31 de mayo de 2021, la señora Leydi Jiménez se apersonó al módulo de ventas presencial de Autoplan, ubicado en la ciudad de Trujillo, con el propósito de obtener información sobre los servicios que ofrecen para la adquisición de vehículos. Es así que, ese mismo día, decidió suscribir el contrato de afiliación al Programa Plan 21.

Autoplan es una empresa administradora de fondos colectivos que permite la financiación de vehículos mediante aportes de un grupo determinado de personas y que contempla, dependiendo del plan a contratar, distintas formas para la adjudicación del vehículo: sorteo, remate o adjudicación anticipada. Esta última forma de adjudicación está contemplada únicamente para los asociados pertenecientes al Plan 21. No obstante, la denunciante, al momento de firmar el

contrato, pensó que se trataba de un financiamiento directo, percatándose después de firmado el contrato de que no era el caso, razón por la cual solicitó la devolución del dinero entregado al momento de la afiliación, así como la anulación de esta última. Dado que las pretensiones anteriormente mencionadas no se materializaron, la Sra. Jiménez decidió presentar una denuncia administrativa ante el INDECOPI señalando que Autoplan no le brindó información suficiente, oportuna y veraz, lo cual vulneró sus derechos como consumidora. Asimismo, solicitó como medida correctiva la devolución total de los aportes realizados.

2.2 Hechos relevantes del caso

a. Alegatos de la señora Leydi Jiménez:

La señora Jiménez fundamentó la presentación de su denuncia alegando que fue inducida a error por Joel Ruíz, asesor de ventas de Autoplan. Sostuvo que, en ningún momento, se le aclaró que se trataba de un programa de fondos colectivos, sino que, en su lugar, se le hizo pensar que se trataba de un financiamiento directo con el cual, mediante el pago de una inicial, podría adquirir un vehículo modelo Tiggo 2 de la marca Chery, el cual se encontraba valorizado en \$13,500.00. Entre los medios probatorios que aportó la parte denunciante, se incluyeron dos grabaciones correspondientes a conversaciones que sostuvo con el señor Ruiz respecto a las características del servicio adquirido.

b. Imputación de Cargos:

Mediante resolución N° 1711-2021-CPC-LAL/INDECOPI se le imputaron los siguientes cargos a Autoplan:

(i) Presunta infracción al inciso b) del artículo 1.1° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que no habría brindado información oportuna, suficiente y veraz a la señora Jiménez, sobre la naturaleza del tipo de contrato que se celebraría y poder realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses.

(ii) Presunta infracción al artículo 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que no habría brindado respuesta a la solicitud presentada por la señora Jiménez el 09 de junio de 2021.

(iii) Presunta infracción al artículo 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que habría negado a la señora Jiménez la recepción de su escrito de solicitud de respuesta, del 09 de julio de 2021.

(iv) Presunta infracción al artículo 152° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que habría negado a la señora Jiménez la entrega del Libro de Reclamaciones.

(v) Presunta infracción al artículo 58° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que habría aplicado métodos comerciales agresivos o engañosos a la señora Jiménez, presionándola para la realización del pago de la cuota inicial, así como sugestionándola en la firma inmediata del contrato de fondos colectivos celebrado el 31 de mayo de 2021.

c. Defensa de Autoplan:

El argumento central de la defensa de Autoplan destacaba que la empresa habría puesto a disposición de la denunciante toda la información relevante sobre el servicio ofrecido previo a la suscripción del contrato. Además, sostienen que al firmar tanto el cargo de recepción de los documentos entregados como el contrato, la señora Jiménez declaraba comprender las características del servicio y estar de acuerdo con las condiciones pactadas.

d. Informe final de instrucción:

Con fecha 22.02.2022, se emitió el Informe final de instrucción, en el cual la Secretaría Técnica de la Comisión recomendó lo siguiente:

(el resaltado es nuestro)

*“1. Debe declararse **fundada** la denuncia presentada por la señora Leydi Gladys Jiménez Méndez contra Autoplan Empresa Administradora de Fondos Colectivos S.A. por infracción al artículo 1.1 literal b) del Código de Protección y Defensa del Consumidor, **en el extremo de haber brindado información no veraz; y, sancionarlo con multa de veintidós con noventa y siete (22,97) Unidades Impositivas Tributarias.***

2. Debe declararse infundada la denuncia presentada por la señora Leydi Gladys Jiménez Méndez contra Autoplan Empresa Administradora de Fondos Colectivos S.A. por presunta infracción al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo de la atención de la solicitud del 09 de junio de 2021.

3. Debe declararse infundada la denuncia presentada por la señora Leydi Gladys Jiménez Méndez contra Autoplan Empresa Administradora de Fondos Colectivos S.A. por presunta infracción al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo de la recepción de la solicitud del 09 de julio de 2021.

4. Debe declararse infundada la denuncia presentada por la señora Leydi Gladys Jiménez Méndez contra Autoplan Empresa Administradora de Fondos Colectivos S.A. por presunta infracción al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo de la recepción de la entrega del Libro de Reclamaciones.

5. Debe declararse infundada la denuncia presentada por la señora Leydi Gladys Jiménez Méndez contra Autoplan Empresa Administradora de Fondos Colectivos S.A. por presunta infracción al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo de la información de la primera asamblea.”

e. Pronunciamiento de primera instancia:

Mediante Resolución N° 0181-2022/INDECOPI-LAL, la Comisión de Protección al Consumidor de la Oficina Regional del INDECOPI en La Libertad resolvió declarar fundada la denuncia por las siguientes infracciones:

- Artículo 1.1° literal b) del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo de no haber brindado información oportuna, suficiente y veraz. De ese modo, se decidió imponer como sanción una multa correspondiente a 22.97 UIT. La Comisión fundamentó esta decisión señalando que, si bien Autoplan habría acreditado la entrega de información y documentación a la denunciante el día de la contratación del servicio, no logró acreditar que la información hubiese sido brindada de forma previa a la firma del contrato.

- Artículo 58° del Código de Protección y Defensa del Consumidor por haber incurrido en métodos comerciales engañosos, por lo cual se aplicó una multa correspondiente a 11.60 UIT. La Comisión fundamentó su decisión en que Autoplan indujo a error a la consumidora al hacerle creer que le estaban ofreciendo un sistema de financiamiento directo cuando en realidad se trataba de un fondo colectivo con adquisición mediante la modalidad de sorteo, vulnerando su derecho a la libertad de elección mediante métodos comerciales engañosos.

Dentro de la misma resolución se declararon infundadas el resto de las imputaciones realizadas contra la empresa denunciada.

f. Recurso de Apelación:

Con fecha 08.04.2022, Autoplan interpuso recurso de apelación contra la Resolución N° 0181-2022/INDECOPI-LAL, sosteniendo que no incurrió en las infracciones por las cuales se les sancionó. Para ello reforzaron y reiteraron los argumentos planteados en la defensa de primera instancia. Asimismo, en su apelación, Autoplan sostuvo que la Comisión realizó una interpretación equivocada del artículo 66° del Reglamento del Sistema de Fondos Colectivos y de sus Empresas Administradoras sobre los documentos necesarios a entregar previo a la suscripción del contrato.

g. Pronunciamiento de segunda instancia

En segunda instancia, mediante Resolución N° 168-2023/SPC-INDECOPI, la Sala Especializada en Protección al Consumidor falló revocando el extremo de la resolución que sancionó a Autoplan por infracción al deber de información, concluyendo que Autoplan sí cumplió con entregar la información acorde a las exigencias de la regulación aplicable a los sistemas de fondos colectivos. Adicionalmente, confirmó, modificando fundamentos jurídicos, el extremo referente al uso de métodos comerciales engañosos.

III. IDENTIFICACIÓN DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS

3.1 Problema principal

¿Fue correcto el criterio empleado por la Sala Especializada en Protección al Consumidor para determinar la responsabilidad de Autoplan sobre las infracciones imputadas por presuntamente haber vulnerado el deber de información, así como por presuntamente haber empleado métodos comerciales agresivos o engañosos?

a) Primer problema secundario:

¿Es correcto el análisis sobre el deber de información que empleó la Sala para revocar la sanción?

- ¿Cuál es el contenido del deber de información?
- ¿Es relevante el estándar de consumidor en este tipo de casos?
- ¿La documentación presentada por Autoplan fue suficiente para acreditar el correcto cumplimiento del deber de información por parte del proveedor?

b) Segundo problema secundario:

¿Revocar la sanción por el deber de información repercutió sobre el extremo correspondiente a los métodos comerciales engañosos?

- ¿En qué consisten los métodos comerciales engañosos?
- ¿Es relevante el estándar de consumidor dentro de esta figura?
- ¿Cuál es el rol de la información dentro de esta práctica prohibida?

IV. POSICIÓN DEL CANDIDATO/A

4.1 Respuestas preliminares a los problemas principal y secundarios

Como se mencionó anteriormente, la controversia que encontramos en el caso de la señora Leydi Jiménez contra Autoplan contiene dos imputaciones atribuidas a Autoplan. La Sala optó por archivar la correspondiente a la vulneración del deber de información, mientras que decidió confirmar la sanción impuesta por el uso de métodos comerciales engañosos. Es por lo que, para poder responder al problema principal que cuestiona si es que el criterio empleado por la Sala para determinar la responsabilidad de Autoplan respecto a las infracciones a los artículos 1.1° y 58.1° del Código es correcto, previamente debemos de analizar el contenido del pronunciamiento del órgano resolutorio respecto a cada imputación mediante el planteamiento de dos problemas secundarios.

En primer lugar, para responder la primera pregunta secundaria, la cual corresponde a la verificación del cumplimiento del deber de información por parte de Autoplan, desarrollaremos el contenido del deber de información según la normativa, jurisprudencia y doctrina para poder contrastarlo con el análisis realizado por la Sala y de ese modo, demostrar que la Sala realizó un análisis incompleto, insuficiente que se basó en una interpretación sumamente limitada de la normativa sectorial. Razón por la cual consideramos que la decisión de la Sala de revocar la sanción referente a la infracción al deber de información fue un desacierto por parte del órgano resolutorio, pues, además de desprenderse un análisis que consideramos deficiente, la argumentación de la Sala en ese extremo de la resolución plantea un problema de coherencia y congruencia respecto al contenido de los fundamentos de la Sala sobre la infracción por el uso de métodos comerciales engañosos.

En segundo lugar, al seguir la línea argumentativa planteada en la pregunta anterior, el segundo problema secundario plantea cuestionarse si la decisión de la Sala de revocar el extremo de la resolución que sancionó a Autoplan por infracción al deber de información representaba algún impacto o repercusión para el extremo que contenía la imputación por el uso de métodos comerciales

engañosos. Para responder ello, se introducirá el concepto de métodos comerciales engañosos y se analizará el rol que cumple la información dentro de esta práctica prohibida. Es así como se demostrará que, a pesar de que sí se puede concluir que existió una conducta comercial engañosa por parte de Autoplan, confirmar la imputación por el uso de métodos comerciales engañosos implica una contradicción lógica en el desarrollo del análisis contenido en la resolución emitida por la Sala debido a que ambas conductas se desprenden de la entrega de información.

Finalmente, gracias al desarrollo de estos puntos, podremos concluir que la Sala no resolvió de forma adecuada las infracciones imputadas a Autoplan en la Resolución 0168-2023/SPC-INDECOPI. Por un lado, el análisis sobre la conducta de Autoplan respecto al correcto cumplimiento del deber de información contemplado en el artículo 1.1° del Código resulta incompleto y superficial sin tomar en cuenta cuestiones trascendentales como la complejidad del servicio en cuestión, situación que agrava la ya existente brecha informativa entre proveedor y consumidor. Por otro lado, el extremo correspondiente a los métodos comerciales engañosos ya se encontraba (o debería haberse encontrado) sujeto al pronunciamiento de la Sala respecto a la imputación anterior; sin embargo, el análisis realizado a la conducta de Autoplan para determinar la responsabilidad del proveedor sobre esta presunta infracción se desarrolló sin tomar en consideración el criterio empleado anteriormente dentro de la misma resolución.

4.2 Posición individual sobre el fallo de la resolución

Si bien en el contenido de la Resolución N° 0168-2023/SPC-INDECOPI la Sala Especializada en Protección al Consumidor se pronunció sobre conceptos jurídicos distintos, el análisis empleado no valoró armónicamente ambos extremos. Al revocar el extremo que declaraba fundada la imputación que sancionó a Autoplan por no haber brindado información suficiente, oportuna y veraz, la Sala está admitiendo como válidas las afirmaciones que hizo la parte

denunciada sobre el cumplimiento del deber de información respecto al proceso de afiliación de la denunciante al Programa Autoplan-002. De ello se desprende que la denunciante sí contaba con la información necesaria para poder tomar la decisión de adquirir o no el producto o servicio en cuestión; sin embargo, respecto al extremo de la denuncia que sancionó a Autoplan por el uso de métodos comerciales engañosos, la Sala señaló que Autoplan ofreció de forma engañosa a la Sra. Jiménez el producto a contratar, lo cual causó que la contratación no fuera realmente libre y voluntaria.

Pues bien, cabe cuestionarse cómo es posible que dentro de una misma resolución se admita la afirmación de que Autoplan cumplió con entregar la información pertinente a la Sra. Jiménez para la contratación y al mismo tiempo se concluya que Autoplan creó en la Sra. Jiménez una impresión errónea respecto a la naturaleza del contrato de financiamiento. Teniendo en cuenta que los hechos materia de análisis son los mismos, se sostiene que, en el fallo de la Resolución 0168-2023/SPC, podría parecer que la Sala estaría cayendo en una contradicción entre el análisis de ambas infracciones. Lo cual, consecuentemente, afecta la debida motivación de la resolución.

V. ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS

5.1 ¿Es correcto el análisis sobre el deber de información que empleó la Sala para revocar la sanción?

Siguiendo la estructura previamente introducida, este apartado buscará analizar el criterio empleado por la Sala al momento de determinar la existencia de una infracción al deber de información contenido en el artículo 1.1° del Código. Ello con el objetivo de demostrar que el órgano resolutorio planteó un análisis insuficiente. Toda vez que, se dejó de lado la verdadera magnitud y dimensiones del concepto de información dentro de la protección al consumidor.

En el mercado de bienes y servicios es usual que en las relaciones entre proveedores y consumidores exista una marcada asimetría informativa. Este concepto responde a la desigualdad o desequilibrio que existe entre las partes

respecto a información relevante para la transacción. Dicho en otras palabras, la asimetría informativa presupone que el proveedor conoce mucho mejor que el consumidor el producto o servicio que ofrece, razón por la cual, aquel se encuentra en una notoria posición de ventaja. Dentro de la rama de protección al consumidor, la existencia de la asimetría informativa es reconocida por el Código de Protección y Defensa del Consumidor en su título preliminar y la define como una “característica de las transacciones comerciales” (Artículo IV). Es por ello que, resulta natural que, entre los principios que rigen al Código, se encuentren los siguientes principios:

3. Principio de transparencia.-

En la actuación en el mercado, los proveedores generan una plena accesibilidad a la información a los consumidores acerca de los productos o servicios que ofrecen. La información brindada debe ser veraz y apropiada conforme al presente Código.

4. Principio de corrección de la asimetría.-

Las normas de protección al consumidor buscan corregir las distorsiones o malas prácticas generadas por la asimetría informativa o la situación de desequilibrio que se presente entre los proveedores y consumidores, sea en la contratación o en cualquier otra situación relevante, que coloquen a los segundos en una situación de desventaja respecto de los primeros al momento de actuar en el mercado”.

Del texto de ambos principios podemos entender que la transparencia es necesaria para poder corregir los escenarios donde la asimetría de información coloque a los consumidores en una situación de desventaja. En esa misma línea, debemos de resaltar que, sin información, no podemos hablar de transparencia. La entrega y el acceso a la información son un elemento fundamental de la transparencia en las transacciones. Es por ello que, sobre la información en las transacciones comerciales, la normativa de protección al consumidor ha contemplado la existencia de un derecho para los consumidores, el cual a su vez desprende un deber para los proveedores.

5.1.1 ¿Cuál es el contenido del deber de información?

Dentro del Código, el derecho a la información que tienen los consumidores se encuentra plasmado en el artículo 1.1°, literal b), cuyo texto es el siguiente:

“Artículo 1.- Derechos de los consumidores.-

1.1. En los términos establecidos por el presente Código, los consumidores tienen los siguientes derechos:

b. Derecho a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios”.

En múltiples ocasiones, el INDECOPI, a través de sus resoluciones, se ha pronunciado sobre el contenido esencial del derecho a la información, el cual implica que, el consumidor tenga a su disposición de manera clara, efectiva y comprensible todos los elementos que resulten necesarios para que realice una decisión de consumo (Resolución 1602-2007/TDC-INDECOPI). La necesidad de contar con un derecho a la información para los consumidores se vincula a la existencia de la asimetría informativa que mencionamos anteriormente y es por ello que, para que el consumidor pueda ejercer su derecho, es necesario que se le exija al proveedor el cumplimiento de su deber.

Ahora bien, cabe preguntarse: ¿cómo se puede acreditar el cumplimiento del deber de informar? En primer lugar, debemos revisar qué es lo que nos puede señalar el propio Código sobre este deber (el resaltado es nuestro):

“Artículo 2.- Información relevante

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

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

Del artículo citado observamos que, además de la imposición de una obligación a los proveedores sobre la presentación de información relevante al consumidor, el código también hace una breve descripción del contenido o características que debe de tener esta información para poder considerar que se ha hecho entrega de información relevante. Al respecto, Durand y Flores (2024, pp. 116-117) desarrollaron el contenido de los términos empleados en el artículo 2.2° del Código. Siendo que:

- La información veraz refiere a una descripción propia de la realidad del producto o servicio.
- La información suficiente implica que se ofrezca la información necesaria o al menos básica respecto al producto o servicio ofrecido.
- La información oportuna está vinculada al momento o tiempo en el que se pone la información a disposición del consumidor, siendo necesario que esta sea entregada cuando resulte útil y no después.
- La información fácilmente accesible implica que el consumidor no tenga que realizar más que las diligencias ordinarias para poder acceder a la información del producto o servicio que desea contratar.

Asimismo, los autores hacen mención de que la justificación detrás del deber de información responde a una función preventiva en el sentido de que, al brindar información, se disminuye el desconocimiento, lo cual se manifiesta en decisiones de consumo realizadas con la información debida, compensando así el desequilibrio provocado por la asimetría informativa (2024, p. 110).

En el caso de la Resolución 0168-2023/SPC-INDECOPI, la controversia versaba sobre la contratación de un servicio de financiamiento para la adquisición de un vehículo. La señora Jiménez alegó que no se le brindó información acerca de la verdadera naturaleza del financiamiento ofrecido por Autoplan, pues ella decidió contratar con ellos debido a que creía que se trataba de un financiamiento directo. Entonces, antes de determinar si efectivamente Autoplan incumplió con

su deber de brindar información relevante, deberíamos de definir: ¿cuál sería la información relevante en este caso en concreto? Más allá de las definiciones generales mencionadas líneas arriba, buscamos conocer cuáles serían los instrumentos, medios o documentos que para esta situación en particular resultan ser la información necesaria para decidirse o no por la contratación del servicio. Dado que Autoplan es una empresa administradora de fondos colectivos, lo cual es un mecanismo de financiamiento que no es el mayormente utilizado, no cabe duda de que, en primer lugar, la información a ser entregada por el proveedor debe de dejar claro el tipo de servicio ofrecido, sus implicancias y, de ser posible, sus diferencias respecto a un financiamiento directo. En ese orden de ideas, consideramos pertinente volver a resaltar que las empresas administradoras de fondos colectivos como Autoplan se encuentran sujetas a la supervisión y disposiciones de la Superintendencia del Mercado de Valores (en adelante, la SMV). En ese sentido, la SMV ha emitido el Reglamento del Sistema de Fondos Colectivos y de sus Empresas Administradoras, aprobado por Resolución SMV N° 020-2014-SMV01, cuyo texto establece las normas que deben seguir las empresas administradoras de fondos colectivos para operar dentro del sistema.

Adicionalmente, la SMV ha publicado el Manual de Derechos de los Asociados de Empresas Administradoras de Fondos Colectivos. Este manual tiene como objetivo servir de soporte o guía para el asociado o potencial asociado respecto al funcionamiento del sistema de fondos colectivos. En el texto del citado documento existe un apartado titulado “¿Qué debe de saber el asociado?”, el cual detalla los documentos que contienen la información considerada relevante para los asociados o quienes están considerando serlo. De acuerdo con el numeral 4.1 del Manual, los documentos esenciales son: el programa, el contrato, la cartilla para el asociado, el tarifario de los servicios, el estado de cuenta y el calendario de asambleas.

5.1.2 ¿Es relevante el estándar de consumidor en este tipo de casos?

Para autores como Maraví, es sabido que, si se presenta la información adecuada, es el consumidor quien se encuentra en mejor posición para saber

qué es lo que le interesa o le conviene según sus propias necesidades (2013, p. 35). No obstante, cabe preguntarse si es que el cumplimiento del deber de información por parte del proveedor garantiza realmente decisiones de consumo informadas y si es que, de surgir un inconveniente para el consumidor vinculado a la información, este debe de ser atribuido en todos los supuestos a una deficiencia en la información brindada o si es admisible el escenario en el que la responsabilidad se le pueda atribuir al consumidor.

Para poder responder la interrogante planteada anteriormente, es necesario revisar el estándar del consumidor razonable, el cual ha significado un debate doctrinal, pues distintos autores sostienen que la aplicación de este estándar trae consigo una desprotección para los consumidores, mientras que otros consideran que los efectos de su aplicación repercuten favorablemente en el funcionamiento del mercado. En primer lugar, debemos definir qué es un consumidor razonable. Un consumidor razonable o diligente es aquel que, antes de adquirir o contratar un producto o servicio, recopila la mayor información posible para asegurarse de que con su decisión de consumo pueda satisfacer la necesidad que lo ha llevado a querer adquirir determinado tipo de producto o servicio. Esto se puede manifestar, según Durand y Flores, leyendo las etiquetas, comparando atributos y precios del mismo tipo de producto o servicio, pero de diferentes proveedores y leyendo detenidamente los contratos (2024, p. 78). Pues bien, al consumidor razonable se le contrapone el consumidor medio u ordinario, el cual es aquel consumidor que no es realmente meticuloso con la información y no siempre planifica sus compras según las necesidades que puedan surgir en su vida. Entonces, aquí es donde surge la duda respecto a cuál es el tipo de consumidor que se debe de tener en cuenta al momento de resolver un conflicto en materia de protección al consumidor.

Autores como Durand (2008, pp. 327-335) consideran que en el Perú la mayoría de los consumidores son consumidores ordinarios, lo cual implica que la aplicación del estándar del consumidor razonable signifique una desprotección para el grueso de la población peruana, toda vez que, el Perú es un país en el que existen altos índices de analfabetismo, baja escolaridad, entre otros factores que dificultan a la mayor parte de los consumidores el poder alcanzar el estándar

de consumidor razonable. Por otro lado, autores como Bullard (2010, pp. 5-58), consideran que, la aplicación del estándar de consumidor razonable ocasiona que no solo los proveedores sean diligentes, sino que también los consumidores lo sean. Además, el proteger a consumidores que no han sido diligentes en sus decisiones de consumo, podría considerarse como protegerlos de su propia irresponsabilidad. Otro autor que comparte los planteamientos de Bullard es Rodríguez (2013), quien considera que aplicar el estándar del consumidor razonable genera un incentivo que consigue que el autor actúe diligentemente, ya que mantener un estándar de consumidor ordinario podría provocar que los proveedores terminen respondiendo por la falta de diligencia de los consumidores y con ello, se aumenten los costos en los que incurre el proveedor.

Ahora bien, consideramos que, el debate suscitado respecto a la aplicación de los estándares de consumidor razonable y consumidor promedio no debería girar en torno a una elección de aplicación general dirigida a todos los órganos resolutivos del INDECOPI al momento de resolver una controversia, independientemente de la materia en cuestión. Si bien la asimetría de información se encuentra presente en todas las transacciones comerciales, en algunos casos, esta situación se agrava o profundiza debido a la mayor complejidad del rubro comercial de ciertos productos o servicios, por ejemplo, servicios inmobiliarios, servicios financieros, tecnologías, etc. Evidentemente, esto ocurre en el caso de los servicios ofrecidos por Autoplan, pues los consumidores que adquieren los productos y servicios que se ubican dentro del mercado de inversiones suelen encontrarse en una situación de mayor vulnerabilidad debido a la desigualdad de condiciones entre los actores involucrados en el mercado.

Repetidas veces dentro del desarrollo de la resolución se hizo énfasis en señalar que la denunciante leyó el contrato después de haber contratado el servicio ofrecido por Autoplan, a pesar de haber recibido la información con anterioridad a la firma del contrato; incluso ello coincide con los descargos de la propia señora Jimenez. Tal parece ser que, el criterio empleado por la Sala aplica implícitamente el estándar del consumidor razonable, pues si bien la denunciante ha manifestado un claro error en la percepción sobre la naturaleza del servicio

de financiamiento ofrecido por Autoplan, esto no ha sido motivo suficiente para que la Sala considere que la responsabilidad la tiene Autoplan. Ello debido a que la denunciante tenía a su disposición la información relevante para la contratación del servicio, por lo cual se entiende que, si no comprendió que se trataba de un financiamiento a través de fondos colectivos y no un financiamiento directo, fue por su propia falta de diligencia dado que contaba con las posibilidades para conocer esta información. Entonces, en virtud de las razones expuestas, la Sala consideró que debía de revocarse la sanción impuesta por la infracción al deber de información, toda vez que, Autoplan sí habría cumplido con poner a disposición de la denunciante la información relevante para la contratación del servicio y, además, esta información fue brindada de acuerdo a las exigencias de la regulación de la Superintendencia del Mercado de Valores que versa sobre las empresas que administran fondos colectivos, como es el caso de Autoplan.

5.1.3 ¿La documentación presentada por Autoplan fue suficiente para acreditar el correcto cumplimiento del deber de información por parte del proveedor?

La Sala Especializada en Protección al Consumidor decidió revocar la sanción impuesta por infracción al deber de información. Es decir, a criterio de la Sala, no existió un incumplimiento por parte del proveedor, en este caso Autoplan, respecto a la entrega de información relevante sobre el servicio ofrecido. Dicho de otro modo, para la Sala la información entregada a la denunciante fue suficiente, oportuna y veraz.

El argumento central de la defensa presentada por Autoplan fue resaltar el hecho de que, a la señora Jimenez se le hizo entrega de todos los documentos esenciales que mencionamos anteriormente para el asociado potencial, de acuerdo con las disposiciones contempladas en la normativa sectorial de la SMV respecto a las empresas administradoras de fondos colectivos. Con ello, Autoplan buscaba sostener que con haberle entregado dichos documentos a la señora Jimenez se habría cumplido con el deber de información.

Pues bien, la línea argumentativa que encontramos en la estrategia de defensa de Autoplan fue compartida por la Sala. Desde esta perspectiva, se reduce el cumplimiento del deber de información a la verificación de un cumplimiento literal de las disposiciones de la normativa sectorial sin realizar mayor análisis sobre ello. El órgano resolutivo justificó su decisión señalando que, según el Reglamento del Sistema de Fondos Colectivos y de sus Empresas Administradoras, la información relevante para la contratación debe ser puesta a disposición del consumidor previo a la firma del contrato (Artículo 66°). Asimismo, la Sala discrepó con la interpretación que hizo la Comisión sobre el artículo 66° del Reglamento, pues el exigir que la entrega de la información y documentos requeridos en dicha norma se realice previo a la firma del contrato no impide que la entrega de la información y la firma del contrato puedan llevarse a cabo durante el mismo día. Solo se requiere que aquel hecho ocurra antes que el otro. Adicionalmente, para apoyar su postura, la Sala resalta el hecho de que, en la cláusula decimoséptima del contrato firmado por la denunciante, se estipula que el asociado reconoce y acepta haber recibido la información oportuna, así como los documentos esenciales para la contratación del servicio, de manera previa a la suscripción del contrato.

No obstante, mediante la resolución 642-2025/SPC-INDECOPI, referente a la denuncia interpuesta contra la empresa Plus inmobiliaria RA E.I.R.L, perteneciente al rubro inmobiliario, por la inclusión de cláusulas abusivas en su contrato, así como por incumplir con informar a la denunciante sobre las penalidades aplicables en caso de desistimiento de la compra, la Sala señaló sobre el deber de información que, si bien la empresa denunciada acreditó que, en el contrato suscrito, el cual fue entregado a la denunciante el mismo día de la suscripción del contrato, se encontraba estipulada una cláusula que contenía información sobre la cláusula cuestionada en el procedimiento, ello no cumple a cabalidad con el deber de brindar información previo a la firma del contrato. Adicionalmente, la Sala recomendó hacer uso de un documento como, por ejemplo, una declaración jurada en la que el cliente reconozca de manera expresa el haber sido informado sobre las características esenciales del servicio adquirido. Esto serviría como un medio probatorio que demuestre el

cumplimiento de las obligaciones de información que mantienen los proveedores dentro de las relaciones de consumo.

Entendemos que este documento firmado por los consumidores debería ser una declaración jurada simple y de fácil comprensión para el consumidor, pues ello es lo que lo diferenciaría de un contrato. Debido a que, por la propia naturaleza, tecnicismos y extensión de los contratos, para los consumidores el entender a cabalidad el contenido de estos suele ser de suma complejidad, más aún si son puestos a disposición del consumidor simultáneamente al momento de la firma.

Consideramos que el criterio aplicado por la Sala en el procedimiento contra Plus Inmobiliaria RA E.I.R.L resulta bastante acertado, pues tiene en cuenta uno de los principales elementos característicos de las relaciones de consumo, el cual justifica la necesidad de un sistema de tutela a los consumidores: la asimetría informativa. Como adelantamos líneas arriba, los contratos en su mayoría suelen tener un contenido sumamente especializado sobre la materia de contratación. Debido a la existencia de asimetría informativa en las relaciones de consumo, se contempla la posibilidad de que, incluso un consumidor razonable, ni con toda su diligencia pueda superar la brecha informativa ocasionada por la especialización que tiene el proveedor sobre los productos o servicios que ofrece.

Debido a ello, compartimos el criterio aplicado por la Sala en el procedimiento iniciado contra la empresa Plus Inmobiliaria RA E.I.R.L. y, en consecuencia, rechazamos la decisión de archivar el extremo de la denuncia correspondiente a la omisión del deber de información por parte de Autoplan.

En base a lo anteriormente expuesto, consideramos que el archivo de la imputación referente a la infracción al 1.1° del código, además de basarse en una evaluación superficial sobre los hechos materia del caso, también trae como consecuencia una tensión argumentativa entre los fundamentos empleados para el análisis de determinación de responsabilidad de ambas infracciones imputadas, en lo cual, ahondaremos más adelante.

5.2 ¿Revocar la sanción por el deber de información repercutió sobre el extremo correspondiente a los métodos comerciales engañosos?

La Sala Especializada en Protección al Consumidor optó por confirmar el extremo de la resolución que sancionó a Autoplan por haber cometido la infracción tipificada en el artículo 58.1° del Código, es decir, por haber empleado métodos comerciales agresivos o engañosos (en este caso específico, engañosos) en perjuicio de la denunciante. Al respecto, la decisión de la Sala debe de ser revisada desde dos perspectivas: en primer lugar, partiendo desde el concepto de métodos comerciales engañosos para poder determinar si es que, efectivamente, Autoplan incurrió en esta práctica y, en segundo lugar, se debe de evaluar el pronunciamiento de la Sala sobre este extremo desde un enfoque de congruencia lógico-argumentativa.

5.2.1 ¿En qué consisten los métodos comerciales engañosos?

Dentro de las prácticas comerciales consideradas reprochables en la esfera del derecho de protección al consumidor, encontramos a los métodos comerciales agresivos o engañosos. Sobre ese respecto, el Código en su artículo 58° expresa lo siguiente (el resaltado es nuestro):

58.1 El derecho de todo consumidor a la protección contra los métodos comerciales agresivos o engañosos implica que los proveedores no pueden llevar a cabo prácticas que mermen de forma significativa la libertad de elección del consumidor a través de figuras como el acoso, la coacción, la influencia indebida o el dolo.

En tal sentido, están prohibidas todas aquellas prácticas comerciales que importen:

a. Crear la impresión de que el consumidor ya ha ganado, que ganará o conseguirá, si realiza un acto determinado, un premio o cualquier otra ventaja equivalente cuando, en realidad, (i) tal beneficio no existe o (ii) la realización de una acción relacionada con la obtención del premio o ventaja equivalente está sujeta a efectuar un pago o incurrir en un gasto.

b. El cambio de la información originalmente proporcionada al consumidor al momento de celebrarse la contratación, sin el consentimiento expreso e informado del consumidor.

c. El cambio de las condiciones del producto o servicio antes de la celebración del contrato, sin el consentimiento expreso e informado del consumidor.

d. Realizar visitas en persona al domicilio del consumidor o realizar proposiciones no solicitadas, por teléfono, fax, correo electrónico u otro medio, de manera persistente e impertinente, o ignorando la petición del consumidor para que cese este tipo de actividades.

e. Emplear centros de llamada (call centers), sistemas de llamado telefónico, envío de mensajes de texto a celular o de mensajes electrónicos masivos para promover productos y servicios, así como prestar el servicio de telemarketing, a todos aquellos números telefónicos y direcciones electrónicas de consumidores que no hayan brindado a los proveedores de dichos bienes y servicios su consentimiento previo, informado, expreso e inequívoco, para la utilización de esta práctica comercial. Este consentimiento puede ser revocado, en cualquier momento y conforme a la normativa que rige la protección de datos personales.

f. En general, toda práctica que implique dolo, violencia o intimidación que haya sido determinante en la voluntad de contratar o en el consentimiento del consumidor.

En resumidas palabras, podemos entender que, los métodos comerciales agresivos o engañosos son aquellos que, por distintos motivos, infieren en la voluntad del consumidor, toda vez que, de no haberse empleado, no hubiese existido la decisión de contratar o adquirir el producto o servicio. Sobre ello, debemos decir que hallamos una diferencia digna de ser resaltada entre los métodos comerciales agresivos y los métodos comerciales engañosos.

Por un lado, los métodos comerciales agresivos son aquellos en los que un proveedor promociona sus ventas mediante la insistencia, intimidación, amenazas, violencia o presión excesiva. Lo anterior lo podemos encontrar en el pronunciamiento de la Sala en la Resolución N° 3153-2019/SPC-INDECOPI, correspondiente a un procedimiento iniciado contra VIAJES VIVA PERÚ S.A.C:

“27. Una forma de emplear estas técnicas de venta consiste en inducir al cliente para que concurra a una dirección determinada a través del ofrecimiento de premios, en donde le espera un despliegue de recursos especialmente diseñados para hacer que el cliente olvide la recompensa prometida y convencerlo para que contrate un producto determinado. Apoyada por el manejo psicológico del potencial comprador, la empresa presenta las bondades del producto, la comparación con distintas alternativas, las ventajas de su adquisición, no dejando opciones para que el cliente se niegue a las tentadoras ofertas. Es tanta y tan prolongada la presión que ejercen los vendedores sobre el comprador, que éste termina aceptando contratar por cansancio”.

Los métodos comerciales agresivos, debemos decir, representan el grueso de los procedimientos iniciados en los que se imputa una infracción al artículo 58.1° del Código. Siendo las agencias de viaje y los programas multivacaciones los denunciados más comunes, tal como sucede en el ejemplo citado.

Por otro lado, los métodos comerciales engañosos son aquellos en los que el proveedor cambia las condiciones o información inicialmente comunicadas o aquellos en los que dolosamente ha creado una falsa impresión en el consumidor respecto al servicio o producto ofrecido, lo cual repercute en su voluntad de contratar.

En el caso de la Resolución 0168-2023/SPC-INDECOPI, la denunciante alegó que el asesor comercial de Autoplan le hizo creer que estaba contratando un financiamiento directo con el que podría adquirir un vehículo de forma inmediata y que, en ningún momento, se le aclaró que se trataba de un financiamiento mediante fondos colectivos, en el cual la adjudicación de vehículos se realizaba mediante sorteos. Al respecto, la Sala consideró que la etapa precontractual fue determinante para la decisión de consumo de la denunciante. Para ello, se basó en las grabaciones de audio ofrecidas por la denunciante, según las cuales se concluyó que, el asesor comercial de Autoplan creó en la señora Jiménez la expectativa de que iba a adquirir su vehículo mediante un financiamiento directo, incluso cuando esta información no era consecuente con la información entregada de forma física.

Estas grabaciones contienen parte de las conversaciones (vía telefónica y de forma presencial) sostenidas entre la denunciante y el asesor comercial de Autoplan. Si bien Autoplan cuestionó que en las grabaciones no se acreditó de ninguna forma la identidad de los intervinientes; la Sala consideró que existían elementos suficientes para determinar que quien conversaba con la señora Jimenez en las grabaciones era Joel Ruiz, vendedor de Autoplan que asesoró a la señora Jimenez en la etapa precontractual.

Mediante solicitud de acceso a la información pública se solicitó el expediente completo referente al caso, el cual incluía ambas grabaciones presentadas por la denunciante. Como resultado del análisis del contenido de las grabaciones, compartimos el criterio empleado por la Sala sobre este extremo, pues en repetidas ocasiones dentro de la misma conversación el asesor de Autoplan respondió las preguntas realizadas por la señora Jiménez de tal forma que planteaba un escenario distinto al descrito en el contrato de administración de fondos colectivos del Plan 21. Durante la llamada, la señora Jimenez realizó repetidas preguntas sobre la naturaleza del financiamiento ofrecido por Autoplan e incluso le señala que, luego de evaluar detenidamente el contrato, se percató de que, eran condiciones totalmente distintas las planteadas por el vendedor, pues este le indicó que, luego de cancelar la inicial correspondiente al 20% del valor del vehículo, se le haría la entrega del vehículo en un plazo no mayor a dos semanas y que, la cuota restante a pagar sería de aproximadamente S/880.00. Adicionalmente, la señora Jimenez le señala expresamente que, de la revisión al contrato, le generó duda el hecho de que, la realidad distaba totalmente de lo ofrecido, pues no se trataría de un financiamiento directo, sino de un financiamiento del “tipo Pandero” (según palabras de la denunciante):

Señora Jimenez: “Pero... viendo o leyendo las cláusulas del contrato, ahí no dice absolutamente nada de lo que has mencionado. No menciona el 20% de la inicial, no menciona cuotas. Simplemente dice que entro a un sistema como un Pandero —porque sí conozco el sistema de Pandero— y que se me va a dar el auto si en caso salgo sorteada o la otra opción

es que, cumpliendo las 21 cuotas de haber ido dando mensualmente, recién se me va a dar el auto. Eso no fue lo que me explicaste.”

Ante ello, el asesor le respondió señalando que Autoplan trabajaba con dos modalidades distintas: una del “tipo Panderó”, en la que existe un sorteo mensual para la adjudicación del vehículo, y otra modalidad en la que el cliente realiza el pago de una inicial para obtener el vehículo en un menor tiempo. Asimismo, el vendedor le señala expresamente que la señora Jimenez se está convirtiendo en asociada mediante la modalidad con “inicial”. Sobre ello, la denunciante le señaló que el contrato no lo especifica de esa manera y nuevamente, le indica que el contrato no contempla la inicial del 20% mencionada por el vendedor (el resaltado es nuestro):

Joel Ruiz (Asesor de ventas de Autoplan): “Usted puede dar un 20%, 30% o un 40%... La inicial, como le digo, es voluntaria. Si usted no tuviera inicial, yo le hubiese dicho: “¿Sabe qué? Va a ingresar en la modalidad del sorteo, pero usted tiene inicial. Si usted no tuviera inicial, yo le diría: ¿Sabe qué? No se va a poder entrar en modo rápido (...) Ese es el tema, señorita Leydi”. “Cuando un cliente completa el tema de una inicial, como le indiqué, la inicial es voluntaria. Por ejemplo, si usted da el 20%, ya luego de que usted completa (...) se sigue con el proceso de la adjudicación. Una vez ya adjudicado, ya se hacen los trámites de placa, tarjeta de propiedad, todo ello”.

Aquí podemos percatarnos de que, efectivamente, la información brindada por el asesor de ventas, tanto durante la llamada, como de forma presencial, además de ser inexacta e insuficiente, buscaba inducir a error a la señora Jimenez con el objetivo de convencerla de contratar el servicio brindado por Autoplan y, posteriormente, permanecer dentro de la empresa y no desistir de su decisión. Incluso podríamos afirmar que el señor Ruiz ocultó deliberadamente la naturaleza del financiamiento por considerarlo no relevante debido a que, según la situación particular de la señora Jimenez, ella no tendría que adjudicar su

vehículo mediante sorteo o remate, sino de forma “directa”. Razón por la cual, le presentó la información a la señora Jimenez como si se tratara de un financiamiento directo, pues a su criterio, la adjudicación ofrecida a la denunciante no difería sustancialmente de ese tipo de financiamiento.

Como dato adicional que podría servir de apoyo para los planteamientos expuestos, podemos mencionar que, existe otro procedimiento iniciado ante INDECOPI por una denuncia interpuesta contra Autoplan por hechos semejantes a los alegados por la señora Jimenez y en el que también se encuentra involucrado el señor Joel Ruiz como asesor de ventas de Autoplan. Este es el caso de la Resolución N°0642-2023/SPC-INDECOPI (Expediente: 0262-2021/CPC-INDECOPI-LAL), en la cual la denunciante también sostuvo que el vendedor de Autoplan le promocionó el servicio como un financiamiento directo y no le esclareció que se trataba de un sistema de fondos colectivos.

Entonces, basándonos en el contenido de este apartado, podemos concluir que Autoplan incurrió en métodos comerciales engañosos mediante la presentación ambigua o tergiversación intencional de la información por parte del señor Ruiz, quien se desempeñaba como asesor comercial de la empresa. En razón de ello, compartimos los argumentos presentados por la Sala en este extremo. Esto último sin perjuicio de la crítica a la congruencia argumentativa sobre ambos extremos de la resolución que desarrollaremos más adelante.

5.2.2 ¿Es relevante el estándar de consumidor dentro de esta figura?

Dentro del desarrollo del primer problema secundario, mencionamos que existe un debate doctrinal respecto al estándar de consumidor que se debe aplicar al momento de resolver las controversias que se presentan dentro de la tutela de los derechos de los consumidores. En dicho apartado se señaló que el consumidor razonable es aquel que busca informarse y comparar las ventajas y desventajas sobre el servicio o producto que pretende adquirir, mientras que el consumidor promedio es aquel consumidor que se queda con la información básica o superficial que ha sido puesta a su disposición.

Así las cosas, sin perjuicio del análisis realizado sobre este concepto dentro del apartado anterior, consideramos que no sería de mayor relevancia analizar la diligencia, o su ausencia, del consumidor. Esto se debe a la naturaleza de los métodos comerciales engañosos, los cuales implican una conducta que intencionalmente busca engañar o inducir a error al consumidor con el objetivo de concretar la transacción comercial. Dado que la conducta descrita en la norma incluye la presentación maliciosa de información falsa o ambigua, para que el consumidor pueda superar esta adversidad, requeriría emplear un esfuerzo considerablemente mayor al que necesitaría en una situación habitual para poder considerarse que actuó con diligencia. Ello partiendo de la premisa de que es el accionar del proveedor lo que dificulta esta situación.

5.2.3 ¿Cuál es el rol de la información dentro de esta práctica prohibida?

Si bien existe un vacío doctrinal considerable respecto a los métodos comerciales engañosos, del texto de la norma y su aplicación en las resoluciones emitidas por el INDECOPI, podemos sostener que existe una estrecha relación entre esta conducta y el derecho/deber de información, pues es a través de la información brindada por los proveedores que los consumidores deciden contratar o no con determinado proveedor. El crear dolosamente una impresión o percepción errónea en el consumidor implicaría una alteración malintencionada de la información entregada al consumidor para que decida contratar con el proveedor.

En el caso de los financiamientos que encontramos dentro de Autoplan, estos se dan mediante el uso de fondos colectivos. En Autoplan se ofrecen dos tipos de programas: uno que corresponde exactamente al conocido “modelo pandero” o también llamado “junta” (Programa 002) y otro programa que, además de compartir las características y modalidades de adjudicación del programa anterior, contempla la posibilidad de realizar una adjudicación anticipada (Programa 21).

Adicionalmente, resaltando nuevamente que lo que diferencia al Programa Plan 21 del Programa 002 es que el primero otorga al asociado, además de las

opciones de adjudicación por sorteo o remate, la posibilidad de adjudicar anticipadamente el vehículo mediante el pago anticipado de 21 cuotas. Enfatizamos también señalar que ninguno de estos programas constituye un financiamiento directo.

En esa línea, consideramos que el uso de palabras o términos como “inicial” puede crear confusión en el consumidor sobre la naturaleza del financiamiento. El monto correspondiente a las 21 cuotas a pagar anticipadamente para acceder a la adjudicación anticipada no es precisamente una “inicial”. Una cuota inicial suele ser el monto que debe pagar el cliente al inicio, valga la redundancia, de un crédito, el cual es parte del monto financiado, mientras que la adjudicación anticipada del caso presente puede realizarse entre la primera y la vigésimo primera asamblea mensual.

Del mismo modo, el Programa Plan 21 contempla también la posibilidad de adjudicar por las modalidades de sorteo y remate, las cuales encontramos en el Programa 002. Debido a ello, consideramos que, lo que el vendedor falló en informar y/o esclarecer es que dentro de cada programa coexisten distintas modalidades de adjudicación. Sin perjuicio de que el asociado pueda decidir mediante cuál de estas modalidades le conviene adjudicar el bien.

El presentar la información de forma tal que el consumidor pueda pensar que las condiciones son distintas o más ventajosas a lo que realmente son con el fin de influir en la decisión del consumidor encaja con los supuestos del artículo 58.1° del Código, pues se prohíben las prácticas comerciales que, mediante dolo, violencia o intimidación, repercutan en la voluntad de contratar del consumidor.

En resumidas palabras, los métodos comerciales engañosos implican la presentación distorsionada de la información esencial para la contratación del servicio por parte del proveedor. Por otro lado, dentro de la misma resolución, la Sala decidió revocar la sanción por infracción al deber de información al determinar que Autoplan cumplió en brindar a la denunciante información suficiente, oportuna y veraz de forma previa a la contratación.

Nos preguntamos, entonces, ¿cómo es posible que Autoplan haya brindado información adecuada y veraz a la consumidora y a la vez haberla inducido dolosamente a un error mediante la información presentada? Ciertamente, desde una perspectiva de coherencia argumentativa, el fallo de la Sala carece de sentido. Es incongruente en la motivación y falló en percatarse de las implicancias de su pronunciamiento respecto al extremo correspondiente al deber de información.

Si la Sala decidió que no existía una infracción al deber de información, entonces, a simple vista y en teoría, debió también declarar infundado el extremo referente al uso de métodos comerciales engañosos para evitar caer en una contradicción lógica, pues ambas infracciones están relacionadas con la información brindada por el proveedor. Sin embargo, cabe cuestionarse si ello hubiese sido realmente la forma correcta de resolver la controversia o si existe un problema que va más allá de la argumentación de la Sala en ambos extremos.

5.3 ¿Fue correcto el criterio empleado por la Sala Especializada en Protección al Consumidor para determinar la responsabilidad de Autoplan sobre las infracciones imputadas por presuntamente haber vulnerado el deber de información, así como por presuntamente haber empleado métodos comerciales agresivos o engañosos?

Luego de haber repasado y revisado conceptos como los estándares de consumidor (medio y razonable), así como los temas vinculados al deber de información y a los métodos comerciales engañosos, podemos proceder a responder el problema principal que planteamos al inicio.

Ahora, si bien la posición adoptada en este informe considera que sí existieron conductas por parte de Autoplan que no demostraron ir en línea con un correcto cumplimiento del deber de información, consideramos que el problema realmente recae en la imputación de cargos. Ello debido a que, a criterio nuestro, de mantenerse ambas imputaciones tal cual como se encuentran dentro de la Resolución 0168-2023/SPC-INDECOPI, consideramos que no podría existir un fallo que sea totalmente adecuado.

Empezando con el escenario actual de la resolución como un primer supuesto a analizar, en el cual se revoca la sanción por infracción al deber de información, pero confirma la sanción por el uso de métodos comerciales engañosos. Como hemos mencionado anteriormente, el fallo de la resolución incluye una contradicción en la fundamentación para pronunciarse sobre ambas infracciones, pues deja de lado el hecho de que ambas infracciones se basan en la conducta de brindar información deficiente.

Como segundo supuesto, presentamos un escenario en el cual se revoque la sanción por infracción al deber de información, pero a su vez, también se revoque la sanción por el uso de métodos comerciales engañosos. Argumentando que, dado que se acreditó que Autoplan brindó la información relevante para la contratación de acuerdo con la normativa del Código, entonces no puede existir el empleo de métodos comerciales engañosos. Esto último considerando que ambas infracciones se basan en la entrega de información por parte del proveedor al consumidor. Si bien la argumentación de la Sala resultaría aparentemente coherente, consideramos que implicaría una desprotección para la consumidora. Pues, de la revisión de los hechos del caso y los medios probatorios ofrecidos, sí hemos encontrado evidencia contundente de una conducta desleal por parte de Autoplan respecto a la información entregada a la denunciante. Ello con la intención de que ella se decida por contratar con la empresa.

Como último y tercer supuesto posible, se plantea el escenario en el que la Sala decida declarar fundadas ambas imputaciones, pues al reconocer la existencia de métodos comerciales engañosos, debe de admitir también, entonces, la deficiencia en la información brindada por el proveedor. Si bien este fallo hipotético también es aparentemente congruente en motivación, abre la posibilidad a que se esté sancionando dos veces a Autoplan por los mismos hechos: la entrega de información deficiente. Esto último podría estar generando una vulneración del principio non bis in idem contemplado en el artículo 248.11 del Texto único ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General.

Con la intención de graficar esta situación, presentamos el siguiente cuadro, el cual resume los escenarios descritos previamente y las implicancias que generaría cada uno de ellos de mantenerse la imputación de cargos tal como se encuentra en la resolución:

	INFRACCIÓN IMPUTADA		ANÁLISIS DEL RESULTADO
	Deber de información	Métodos comerciales engañosos	
DECISIÓN DE LA SALA	INFUNDADA	FUNDADA	Carece de coherencia argumentativa, pues cae en contradicción.
	INFUNDADA	INFUNDADA	Aparentemente coherente, pero desprotege al consumidor.
	FUNDADA	FUNDADA	Aparentemente coherente, pero podría estar sancionando 2 veces los mismos hechos.

Fuente: Elaboración propia.

Es así que, en aplicación del principio de especialidad, la Sala debió de descartar la imputación realizada por la Comisión. Es decir, se debió de archivar la imputación a la infracción al artículo 1.1° del Código argumentando que la conducta se subsumía de manera más precisa dentro del supuesto de hecho tipificado en el artículo 58.1°.

Ello debido a que la infracción al artículo 58° del Código consiste en presentar información inadecuada, pero con la intención de generar en el consumidor la impresión de un escenario distinto a la realidad que, además, afecte su decisión de consumo. Lo cual encaja perfectamente con los hechos denunciados por la señora Jimenez: Autoplan le ofreció la adquisición de un vehículo presentándolo como un financiamiento directo, cuando en realidad se trataba de un sistema de fondos colectivos.

Consecuentemente, nuevamente resaltamos nuestro rechazo al fallo de la resolución emitida por la Sala, pues la contradicción en los fundamentos que motivan las decisiones tomadas en la resolución, los cuales contienen el análisis de cada infracción imputada, implica una inobservancia a la debida motivación de las resoluciones, así como al procedimiento regular. Ambos exigidos por el artículo 10° del TUO de la LPAG como requisitos de validez del acto administrativo.

El revocar el extremo correspondiente a la imputación por la presunta infracción al deber de información implicó dejar sin efectos el pronunciamiento emitido por la Comisión en primera instancia. Como consecuencia de ello debió de pronunciarse como segunda instancia sobre los puntos controvertidos que fueron revocados.

Al respecto, la revocación tiene como naturaleza jurídica el ser una potestad con la que cuenta la Administración Pública para modificar, reformar, sustituir o extinguir los efectos jurídicos de un acto administrativo válidamente emitido. Como señala Morón (2011, pp. 419-455), esta potestad le es conferida a la Administración Pública debido a que esta tiene como finalidad la satisfacción del interés público y, en algunos casos, ocurre que los actos administrativos que fueron emitidos conforme a derecho pueden sobrevenir en inoportunos o incompatibles con el interés público tutelado por la entidad que lo emitió. Cuando esto último sucede, la revocación aparece como la opción para adecuar los pronunciamientos de la Administración Pública a través de sus actos de modo tal que estos vuelvan a armonizar con el objeto de protección de cada entidad. Ello, pues, "La autoridad debe poder siempre atender el interés público a su cargo actualizando sus actuaciones (...) Por otro lado, las decisiones estatales deben ser cada vez más predecibles y permitir a los administrados adoptar decisiones en función de ellas". (Morón, 2011, p. 424).

Lo que diferencia a la revocación de la nulidad es que esta última se aplica en el caso de que se emita un acto administrativo aparentemente válido, pero que, en realidad, carece de uno o más de los requisitos de validez. Lo cual, además de

impactar en la validez del acto, también causa efectos en su estabilidad. Por su lado, la revocación surge como una revisión del acto debido a un cambio en las condiciones que lo motivaron en un inicio, tal como señalamos líneas arriba.

Siguiendo esta línea argumentativa, le correspondía a la Sala declarar la nulidad parcial de la resolución en el extremo que imputó, analizó y se pronunció sobre los hechos denunciados como una presunta infracción al 1.1° del Código. Cuando, en realidad, correspondía analizar la conducta cuestionada únicamente dentro del contenido del artículo 58.1° del mismo texto normativo y no mediante la imputación de ambas infracciones. Dado que, como mencionamos anteriormente, las deficiencias que encontramos en la Resolución N° 0168-2023/SPC-INDECOPI se encuentran vinculadas a los requisitos de validez del acto administrativo.

Con el fin de respaldar las afirmaciones planteadas, podemos mencionar que este razonamiento ha sido compartido por la Sala Especializada en Protección al Consumidor en más de una ocasión. Los ejemplos que presentaremos corresponden a procedimientos en los cuales Autoplan también participaba en calidad de denunciado por hechos similares a los que motivaron la denuncia de la señora Jimenez.

Por ejemplo, en la Resolución N° 2131-2020/SPC-INDECOPI, emitida por la Sala con fecha 18 de noviembre de 2020. En este caso, la Sala decidió declarar la nulidad parcial de las resoluciones de primera instancia (incluyendo la resolución admisorio) por haber imputado la conducta como una infracción al 1.1° y no al 58.1° del Código. En esta ocasión, la Sala, en vía de integración, declaró fundada la infracción al 58.1° por el uso de métodos comerciales engañosos por parte de Autoplan.

En un caso similar, la Sala, mediante Resolución N°2155-2022/SPC-INDECOPI, emitida con fecha 17 de octubre de 2022, declaró la nulidad de las resoluciones emitidas en primera instancia por los mismos motivos expuestos en el caso anterior. Contrariamente al caso anteriormente mencionado, en esta oportunidad

la Sala decidió declarar infundada la imputación realizada por el uso de métodos comerciales engañosos.

Con esto buscamos demostrar que, independientemente del análisis de las cuestiones de fondo para determinar la responsabilidad del proveedor sobre la infracción imputada, la Sala ya ha reconocido que en materia de servicios como los ofrecidos por Autoplan, en los que intervienen fondos colectivos, cuando un consumidor señala que no se le informó sobre la verdadera naturaleza del financiamiento o que se le presentó el servicio como si se tratara de un financiamiento directo, corresponde analizar la conducta dentro del supuesto tipificado en el artículo 58.1°, el cual refiere a los métodos comerciales agresivos o engañosos.

Ahora bien, en las resoluciones citadas, la imputación de cargos se hizo sobre una presunta infracción al 1.°, cuando correspondía una imputación basada en el 58.1°, la cual no se realizó, mientras que en el caso de la Resolución 0168-2023/SPC-INDECOPI se imputaron ambas infracciones. Sin embargo, ello no impide que podamos trasladar el criterio de la Sala al caso materia de este informe, pues si anteriormente la Sala ya ha señalado que la conducta se subsume dentro del artículo 58.1° y no en el artículo 1.1°, con mayor razón podemos sostener que dentro de un procedimiento motivado por hechos similares no pueden coexistir ambas imputaciones, pues se estaría dividiendo la misma conducta erróneamente.

Incluso, sobre el caso en cuestión podría decirse que, al momento de la imputación de cargos y el análisis de las infracciones imputadas, el órgano resolutorio realizó la división de la conducta en dos, basándose en la forma de presentación de la información: escrita o verbal.

A modo de cierre, podemos responder la interrogante planteada en el problema principal que encontramos en la resolución 0168-2023/SPC-INDECOPI, concluyendo que, por todo lo anteriormente expuesto, el criterio empleado por la Sala para determinar la responsabilidad de Autoplan sobre las infracciones imputadas no fue el correcto ni el más adecuado. Toda vez que, incurrió en

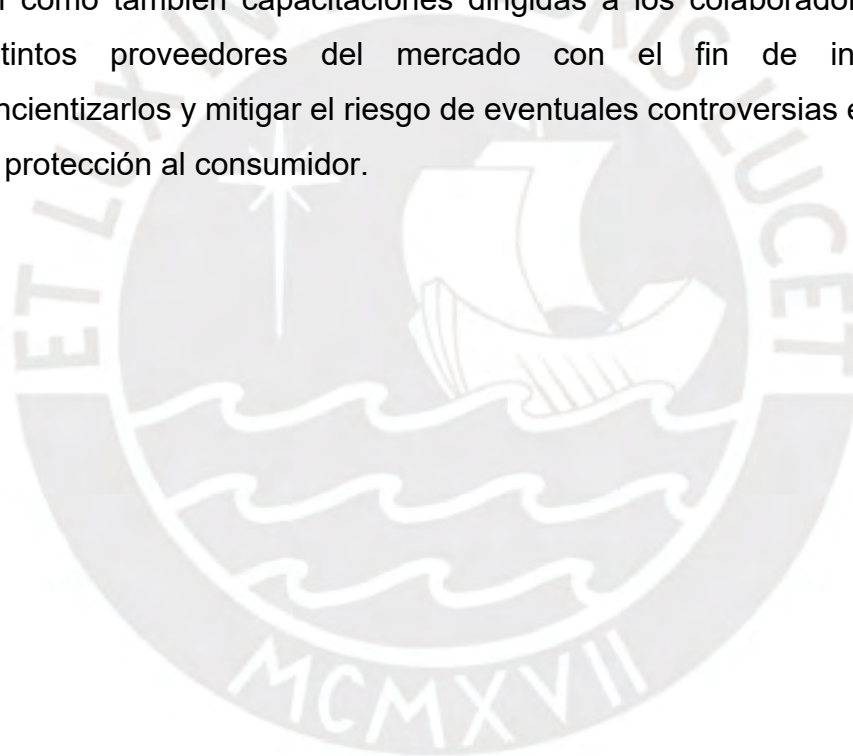
defectos que afectan la validez de la resolución, generando una afectación al debido procedimiento.

VI. CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES

- La Resolución N.º 0168-2023/SPC evidencia una contradicción argumentativa que se manifiesta al revocar la sanción por infracción al deber de información, mientras simultáneamente, dentro de la misma resolución, deciden confirmar la imputación por el uso de métodos comerciales engañosos. Ello debido a que, desde un punto de vista argumentativo, ambas conductas infractoras se sostienen en el análisis de la información brindada por el proveedor.
- Para determinar la existencia de una infracción al deber de información, la Sala se basó únicamente en el cumplimiento formal de la normativa sectorial de la Superintendencia del Mercado de Valores, sin realizar un análisis sustantivo desde un enfoque de protección al consumidor y sin tener en cuenta la asimetría informativa característica de los contratos de consumo.
- El contenido de la resolución demuestra la necesidad de tratar al deber de información y a los métodos comerciales engañosos como figuras que se encuentran estrechamente relacionadas.
- Tanto las secretarías técnicas como los órganos resolutivos deben de realizar una revisión y análisis integral de los hechos denunciados para verificar si, al momento de realizar la imputación de cargos, o incluso al momento de resolver, es necesario encauzar correctamente la conducta infractora imputada dentro de la conducta tipificada que encaje con mayor precisión la conducta que se busca sancionar para así evitar afectar la validez de la resolución.
- Se debe de conservar y generalizar el criterio aplicado por la Sala en la Resolución 0642-2025/SPC-INDECOPI respecto a la utilidad de emplear

otros documentos como declaraciones juradas que sirvan como instrumento de prueba para demostrar que el consumidor fue debidamente informado. Ello también implicaría reducir los costos procesales y posiblemente aliviar la saturación de la carga de casos en los tribunales administrativos del INDECOPI.

- Reconociendo la complejidad de la información que circula dentro del mercado de inversiones o bursátil, la Superintendencia del Mercado de Valores, en colaboración con el INDECOPI, debería buscar impulsar e implementar campañas de información para los consumidores que contraten o busquen contratar los productos o servicios de este mercado. Así como también capacitaciones dirigidas a los colaboradores de los distintos proveedores del mercado con el fin de informarlos, concientizarlos y mitigar el riesgo de eventuales controversias en materia de protección al consumidor.



BIBLIOGRAFÍA

Bullard González, A. (2010). “¿Es el consumidor un idiota?” *Revista de la Competencia y de la Propiedad Intelectual*, 10(6), 5-58

Durand Carrión, J. (2008). “El Consumidor Razonable o Diligente, El mito que puede crear un cisma entre Los Peruanos”. *Derecho & Sociedad*, (31), 327-335.

Durand Carrión, J. y Flores, P. *Derecho del Consumidor: Diálogo, reflexiones y nuevas perspectivas*.(2024) Editorial LP.

Maraví Contreras, A. (2013). *Breves apuntes sobre el sistema de protección al consumidor en el Perú*. Revista de Actualidad Mercantil, N.º II, Equipo de Derecho Mercantil, Lima, Perú.

Morón Urbina, J. C. (2011). *La revocación de actos administrativos, interés público y seguridad jurídica*. Derecho PUCP, (67), 419–455.

Rodríguez, G. (2013). *El consumidor en su isla: Una visión alternativa del sistema de protección al consumidor*. Universidad del Pacifico.

Tirado Barrera, J. (2021). *Protección del Consumidor*. Fondo Editorial PUCP.

NORMATIVA

Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N° 29571, Diario Oficial El Peruano (02 de septiembre de 2010).

Manual de Derechos de los Asociados en el Sistema de Fondos Colectivos y sus Empresas Administradoras, Defensoría del Inversionista de la Superintendencia del Mercado de Valores (septiembre de 2016).

Reglamento del Sistema de Fondos Colectivos y sus Empresas Administradoras, Resolución SMV N° 020-2014-SMV01, Superintendencia del Mercado de Valores (21 de septiembre de 2014)

JURISPRUDENCIA

Resolución N° 0642-2025/SPC-INDECOPI (20.02.2025). Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y la Propiedad intelectual. Sala Especializada en Protección al Consumidor.

Resolución N° 0642-2023/SPC-INDECOPI (03.08.2023). Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y la Propiedad intelectual. Sala Especializada en Protección al Consumidor.

Resolución N° 2155-2022/SPC-INDECOPI (17.10.2022). Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y la Propiedad intelectual. Sala Especializada en Protección al Consumidor.

Resolución N° 2131-2020/SPC-INDECOPI (18.11.2020). Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y la Propiedad intelectual. Sala Especializada en Protección al Consumidor.

Resolución N° 3153-2019/SPC-INDECOPI (11.11.2019). Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y la Propiedad intelectual. Sala Especializada en Protección al Consumidor.



PROCEDENCIA : COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE LA LIBERTAD

PROCEDIMIENTO : DE PARTE

DENUNCIANTE : LEYDI GLADYS JIMÉNEZ MÉNDEZ

DENUNCIADA : AUTOPLAN EMPRESA ADMINISTRADORA DE FONDOS COLECTIVOS S.A.

MATERIAS : DEBER DE IDONEIDAD
MÉTODOS COMERCIALES AGRESIVOS O ENGAÑOSOS

ACTIVIDADES : OTRAS ACTIVIDADES AUXILIARES DE LAS ACTIVIDADES DE SERVICIOS FINANCIEROS

SUMILLA: *Se revoca la resolución venida en grado, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora Leidy Gladys Jiménez Méndez contra Autoplan Empresa Administradora de Fondos Colectivos S.A. por infracción del artículo 1°.1 literal b) del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a no haber brindado información oportuna, suficiente y veraz; y, en consecuencia, se declara infundada la denuncia en dicho extremo. En consecuencia, se deja sin efecto la sanción impuesta a la denunciada por dicha conducta.*

Se confirma la resolución venida en grado, modificando fundamentos jurídicos, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta contra Autoplan Empresa Administradora de Fondos Colectivos S.A., por infracción del artículo 58° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber aplicado métodos comerciales agresivos o engañosos en el marco de la realización del pago de la cuota inicial por parte de la denunciante y la firma del contrato de fondos colectivos celebrado el 31 de mayo de 2021.

SANCIÓN: 11,60 UIT

Lima, 18 de enero de 2023

ANTECEDENTES

1. El 19 de agosto de 2021, la señora Leidy Gladys Jiménez Méndez (en adelante, la señora Jiménez) interpuso una denuncia en contra de Autoplan Empresa Administradora de Fondos Colectivos S.A.¹ (en adelante, Autoplan) por presuntas infracciones de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), señalando lo siguiente:
 - (i) El 31 de mayo de 2021, se apersonó al Centro Motor Plaza para cotizar en las diversas tiendas de vehículos una opción de compra, contactando

¹ RUC: 20563405563.



- con el señor Joel Ruiz, vendedor de Autoplan, quien le informó que podía comprar un vehículo con financiamiento directo y reservando la compra con la suma de US\$ 895,00;
- (ii) el asesor comercial nunca le mencionó que se trataba de un fondo colectivo ni que era una compra bajo la modalidad de sorteo;
 - (iii) se sintió presionada para dejar un adelanto, pero solo contaba con US\$ 281,00, por lo que procedió a realizar el depósito a favor de Autoplan con la finalidad de adquirir un vehículo marca Chery, modelo Tiggo 2, valorizado en US\$ 13 500,00;
 - (iv) luego de cancelar dicho monto, se le entregó el contrato sin informarle el contenido, sugestionándola para su firma;
 - (v) al leer el título del contrato, llamó al asesor comercial para comentarle sus dudas sobre el financiamiento del vehículo, sin embargo, el vendedor insistió en que se trataba de un financiamiento directo;
 - (vi) el 3 de junio de 2021, completó el pago de la cuota inicial por la diferencia restante de US\$ 615,00 realizando el depósito a la cuenta de Autoplan;
 - (vii) el 4 de junio de 2021, luego de revisar el contrato, se percató que la obtención del vehículo sería a través de sorteo, comunicándose de forma inmediata con el vendedor y solicitándole la devolución de su dinero;
 - (viii) el vendedor le informó que la devolución se haría en 30 días, para lo cual bastaba con presentar una solicitud;
 - (ix) el 9 de junio de 2021, ingresó su solicitud, pero el vendedor no quiso colocar el sello de la empresa, solo la firmó, sin recibir respuesta alguna a la fecha;
 - (x) solicitó el Libro de Reclamaciones, pero le negaron la entrega;
 - (xi) a la siguiente semana, se apersonó a la empresa, no permitiéndole dicho vendedor hablar con el administrador, siendo atendida por este, quién le informó ahora que su dinero sería devuelto en un plazo de cinco (5) años;
 - (xii) el 9 de julio de 2021, se apersonó nuevamente con una solicitud escrita, sin embargo; el vendedor Joel Ruiz no le quiso recibir el documento;
 - (xiii) nunca se le informó sobre la reunión de la primera asamblea, motivo por el cual consideraba tener el derecho a acogerse a la cláusula 5.2.3 del contrato para el retiro voluntario del fondo colectivo;
 - (xiv) a la fecha, no había recibido el vehículo habiendo cancelado la cuota inicial; y,
 - (xv) la información brindada por la denunciada no era suficiente, veraz y oportuna, vulnerando sus derechos como consumidora.
2. En atención a lo anterior, la señora Jiménez solicitó como medida correctiva que Autoplan proceda con la devolución total de los aportes realizados, cuyo monto ascendía a US\$ 895,00.
3. Por Resolución 1711-2021-CPC-LAL/INDECOPI del 17 de setiembre de 2021, la Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de La Libertad (en adelante, la Secretaría Técnica) admitió a trámite la denuncia e

imputó cargos en contra de Autoplan por presuntas infracciones del Código.

4. El 23 de setiembre de 2021, la señora Jiménez presentó, entre otros documentos, el contrato entregado por Autoplan.
5. El 18 de octubre de 2021, Autoplan presentó sus descargos, señalando, entre otros, los siguientes alegatos:
 - (i) El 31 de mayo de 2021, la denunciante suscribió la solicitud de ingreso al Programa Autoplan-002 y solicitó su incorporación al sistema de fondos colectivos;

sobre la información brindada a la denunciante

- (ii) la señora Jiménez, al firmar los contratos, dejó constancia de haber recibido una copia sin valor del contrato y la cartilla del asociado con la información necesaria para el conocimiento en relación con el funcionamiento de un sistema de fondos colectivos, lo cual se evidenciaba con el cargo de recepción correspondiente;
- (iii) en las cláusulas 3.3 y 17.3 del contrato, se señalaba la naturaleza y el funcionamiento del sistema de fondos colectivos; mientras que en la cláusula 4 se detallaba la forma en cómo se realizaban las adjudicaciones;
- (iv) por tanto, la denunciante sí tuvo conocimiento de cuáles eran los procedimientos de adjudicación y/o se brindó la información necesaria;

sobre los métodos comerciales agresivos o engañosos

- (v) al momento de firmar el contrato, la información brindada fue acorde a la verdad pues a la firma de dicho contrato se le hizo entrega de una copia sin valor del contrato y la cartilla del asociado;
 - (vi) además, se le entregó a la denunciante una hoja denominada “información importante”, mediante la cual se informaba los puntos esenciales del contrato; y,
 - (vii) no se había presentado alguna prueba que acreditara la presunta infracción.
6. El 22 de febrero de 2022, la Secretaría Técnica emitió el Informe Final de Instrucción 30-2022-CPC-LAL/INDECOPI.
 7. El 3 de marzo de 2022, Autoplan presentó sus observaciones al Informe Final de Instrucción, solicitando se declare la nulidad de la resolución de imputación de cargos y de dicho informe al no habersele notificado las grabaciones presentadas por la señora Jiménez en su escrito de denuncia. Dicha solicitud de nulidad fue desestimada por Resolución 378-2022-CPC-LAL/INDECOPI del

7 de marzo de 2022.

8. Mediante Resolución 0181-2022/INDECOPI-LAL del 10 de marzo de 2022, la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de La Libertad (en adelante, la Comisión) emitió el siguiente pronunciamiento²:

- (i) Declarar fundada la denuncia interpuesta contra Autoplan por infracción al artículo 1°.1 literal b) del Código, en el extremo referido a no haber brindado información oportuna, suficiente y veraz;
- (ii) declarar fundada la denuncia interpuesta contra Autoplan por infracción del artículo 58° del Código, en el extremo referido a la aplicación de métodos comerciales agresivos o engañosos a la señora Jiménez, en cuanto a la realización del pago de la cuota inicial y la firma inmediata del contrato de fondos colectivos celebrado el 31 de mayo de 2021;
- (iii) sancionar a Autoplan de acuerdo con el siguiente detalle:

HECHO	NORMA INFRINGIDA	SANCIÓN
No brindar información suficiente, oportuna y veraz	Artículo 1.1 literal b) y 2.1 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.	22,97 UIT
Métodos comerciales engañosos	Artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.	11,60 UIT

- (iv) ordenar a Autoplan como medida correctiva reparadora que, en el plazo de diez (10) días hábiles, contados a partir del día siguiente de quedar firme la resolución, devuelva a la denunciante los US\$ 895,00, más los intereses legales correspondientes;
- (v) ordenar a Autoplan que, en el plazo no mayor de cinco (5) días hábiles, contados a partir del día siguiente de quedar firme la resolución, pague a favor de la señora Jiménez el importe de S/ 36,00, correspondiente a la tasa administrativa pagada para la interposición de la denuncia;
- (vi) ordenar a Autoplan que asuma el pago de las costas y los costos del procedimiento; y,
- (vii) disponer la inscripción de Autoplan en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi (en adelante, RIS).

9. El 8 de abril de 2022, Autoplan interpuso recurso de apelación contra la

² En dicho pronunciamiento, la Comisión también declaró lo siguiente:

- (i) Infundada la denuncia interpuesta contra Autoplan por presunta infracción del artículo 19° del Código, en el extremo referido a la atención de la solicitud del 9 de junio de 2021;
- (ii) infundada la denuncia interpuesta contra Autoplan por presunta infracción del artículo 19° del Código, en el extremo de la recepción de la solicitud del 9 de julio de 2021;
- (iii) infundada la denuncia interpuesta contra Autoplan por presunta infracción del artículo 19° del Código, en el extremo de la negativa de entrega del Libro de Reclamaciones; e,
- (iv) infundada la denuncia interpuesta contra Autoplan por presunta infracción del artículo 19° del Código, en el extremo de la información de la primera asamblea.

Cabe indicar que, en tanto la señora Jiménez no impugnó los extremos de la Resolución 0181-2022/INDECOPI-LAL en los que se declaró infundada su denuncia, tales extremos han quedado consentidos y no serán materia de evaluación en esta instancia.



Resolución 0181-2022/INDECOPI-LAL en los extremos que le fueron desfavorables referidos a las sanciones impuestas, a la condena del pago de costas y costos y a la inscripción en el RIS, señalando lo siguiente:

Sobre la presunta infracción al deber de información

- (i) Negó haber incurrido en una infracción al deber de información, reiterando que cumplió con informar de manera oportuna, suficiente y veraz sobre el funcionamiento del sistema de fondos colectivos, cronograma de pagos, modalidades de adjudicación, entre otros;
- (ii) tal y como lo señaló a lo largo del proceso, lo denunciando por la señora Jiménez no se encontraba acorde a la verdad de los hechos toda vez que la denunciante recibió conforme tanto la copia sin valor del contrato y la cartilla de Asociado con la información necesaria para su conocimiento en relación con el funcionamiento de un sistema de fondos colectivos, cronograma de pagos, modalidades de adjudicación, entre otros, quedando acreditado que la denunciante fue puesta en pleno conocimiento sobre el funcionamiento del sistema al cual solicitó unirse;
- (iii) lo anterior se podía comprobar en la parte inferior de la "Solicitud de Ingreso" la cual señala lo siguiente: *Dejamos constancia que con fecha 23/02/2021 he (hemos) recibido los siguientes documentos los mismos que he (hemos) leído y comprendido perfectamente: 1. la Cartilla de Asociado, 2. Contrato de Administración de Fondos Colectivos, 3. Documento de Confirmación de Documento*"; asimismo, en la sección Cargo de Recepción de Documentos, se señala al pie de la letra en la página 26 del Contrato de Administración de Fondos Colectivos Autoplan S.A, lo siguiente: *"Por medio de la presente confirmo (confirmamos) la recepción de los documentos siguientes: a) Solicitud de Ingreso al Programa; b) Cartilla para el asociado; c) Copia Contrato de Administración de Fondos Colectivos; d) Tarifario del Programa"*;
- (iv) Autoplan es una Empresa Administradora de Fondos Colectivos regulada por la Superintendencia del Mercado de Valores (SMV) de conformidad con el Reglamento del Sistema de Fondos Colectivos y de sus Empresas Administradoras, aprobado por Resolución SMV No. 020-2014-SMV01 (en adelante el Reglamento);
- (v) de acuerdo al Reglamento, existe información que debe ser proporcionada de manera previa al Contrato (*"Artículo 66.- Información proporcionada de manera previa al Contrato. La Administradora debe entregar la Cartilla para el Asociado, el modelo del Contrato y el tarifario con anterioridad a la firma del Contrato por el Asociado"*), por lo que debía considerarse que la denunciante tenía pleno conocimiento del funcionamiento del sistema de fondos colectivos y las condiciones que conllevaba solicitar el ingreso a este;
- (vi) de conformidad con el Reglamento, la Secretaría Técnica ha señalado que las administradoras de fondos colectivos tienen la obligación de



- entregar a sus futuros asociados, de manera previa a la suscripción, el modelo de contrato, el tarifario y la cartilla para el asociado; documentos en los que se detalla el tipo de servicios ofrecidos por estas empresas, así como la forma de adjudicación de los vehículos y demás términos y condiciones; no obstante, contraria a toda lógica, luego señaló que Autoplan no logró acreditar la entrega efectiva de los documentos señalados desconociendo la propia manifestación de la denunciante;
- (vii) debía tenerse en cuenta que la “Solicitud de Ingreso” es el primer documento que suscribe el asociado a través de la cual solicita su incorporación al sistema de fondos colectivos y se le pone en conocimiento todos los documentos necesarios que exige el Reglamento de manera previa a la suscripción del contrato definitivo. En otras palabras, con anterioridad a la firma del Contrato por el Asociado, Autoplan entrega la Cartilla para el Asociado y el modelo del Contrato de conformidad al Reglamento;
 - (viii) la Secretaría Técnica incurre en un error al afirmar que no era posible firmar un documento de manera previa a otro documento si es que ambos documentos tienen la misma fecha, dicha lógica ha llevado al órgano de primera instancia a una conclusión falaz ya que si bien la Solicitud de Ingreso (primer documento en ser firmado) y el Contrato tienen la misma fecha de suscripción, la Solicitud de Ingreso fue suscrita con anterioridad a la firma del contrato; lo cual resultaba una interpretación errónea del Reglamento;
 - (ix) se debía tomar en consideración que, en la cláusula 17° del Contrato celebrado, la denunciante declaró haber recibido y haber accedido, de manera previa y gratuita, y previamente a la suscripción del Contrato, la información exigida por el Reglamento;
 - (x) la denunciante no presentó prueba suficiente e idónea para acreditar que se le haya indicado información distinta al contrato suscrito, siendo su palabra su único sustento;

sobre el presunto empleo de los métodos comerciales agresivos o engañosos

- (xi) negó lo señalado en cuanto a este aspecto ya que, de acuerdo a lo expuesto a lo largo del proceso, se le proporcionó a la señora Jiménez la información oportuna, suficiente y veraz, pues la misma confirmó la recepción de los documentos en los cuales se señalaba la información necesaria para su conocimiento en relación con el funcionamiento de un sistema de fondos colectivos, cronograma de pagos, modalidades de adjudicación, entre otros, por lo que la intención de Autoplan no fue inducir al engaño para que la denunciante firme los documentos;
- (xii) respecto a los audios de voz presentados por la señora Jiménez, no había prueba alguna que señale expresamente la identificación de los intervinientes en la conversación, por lo que la Comisión no debería basar su resolución sobreponiendo dichas pruebas sobre lo presentado a lo

largo del proceso donde se evidencia que no hubo métodos comerciales engañosos en contra de la denunciante, la cual suscribió el contrato con conocimiento del funcionamiento del sistema de fondos colectivos, razón por la cual manifestó su voluntad suscribiendo la solicitud para ser parte de la misma;

- (xiii) la denunciante no presentó prueba suficiente e idónea para acreditar la veracidad y la identificación de los sujetos intervinientes en ambos audios, por lo que la Comisión no debió resolver considerando que dichos medios probatorios eran veraces;

sobre las sanciones impuestas

- (xiv) se les impuso dos multas ascendientes a 22,97 UIT y 11,60 UIT, lo cual violaba flagrantemente el principio de proporcionalidad y razonabilidad aplicable a todo procedimiento administrativo;
- (xv) se debe tomar en consideración que Autoplan ha cumplido con informar de manera oportuna, suficiente y veraz sobre el funcionamiento del sistema de fondos colectivos, cronograma de pagos, modalidades de adjudicación, entre otros, a la señora Jiménez, antes de la suscripción del contrato, por lo que no resultaría adecuado que se les imponga una multa de 22,97 UIT por una infracción no cometida; y,
- (xvi) de acuerdo a lo anteriormente expuesto no se incurrió en la utilización de métodos comerciales engañosos, por lo que la multa de 11,60 UIT también debía dejarse sin efecto, pues tal como se argumentó en el proceso no se indujo al engaño a la denunciante para que suscriba el contrato y firme los demás documentos necesarios para ser socio de un fondo colectivo.

ANÁLISIS

Sobre el deber de información

10. El literal b) del numeral 1.1 del artículo 1° del Código establece que los consumidores tienen derecho a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.
11. En el presente caso, la Comisión declaró fundada la denuncia presentada por la señora Jiménez contra Autoplan por infracción del literal b) del numeral 1.1 del artículo 1° del Código, en el extremo referido a no haber brindado información oportuna, suficiente y veraz.
12. En su apelación, Autoplan negó haber incurrido en dicha infracción señalando que proporcionó a la denunciante, antes de la firma del contrato, todos los

documentos exigidos por el Reglamento, tal como se evidenciaba en los cargos de recepción suscritos por dicha usuaria; siendo que, la interpretación efectuada por la Comisión -al afirmar que no era posible firmar un documento de manera previa a otro documento si es que ambos documentos tienen la misma fecha- era errónea y contraria al Reglamento pues si bien la Solicitud de Ingreso (primer documento en ser firmado) y el Contrato tenían la misma fecha de suscripción, la Solicitud de Ingreso fue suscrita con anterioridad a la firma del contrato.

13. La Resolución SMV N° 020-2014-SMV/01 que aprobó el Reglamento del Sistema de Fondos Colectivos y de sus Empresas Administradoras, modificado por la Resolución de Superintendencia N° 00016-2016 (en adelante, Reglamento), establece lo siguiente:

“Artículo 66.- Información proporcionada de manera previa al Contrato.
La administradora debe entregar la Cartilla para el Asociado, el modelo de Contrato y el tarifario con anterioridad a la firma del Contrato por el Asociado”.

14. Como se advierte, el citado artículo establece que las administradoras de fondos colectivos tienen la obligación de entregar a sus futuros asociados, de manera previa a la suscripción del contrato, el modelo de contrato, el tarifario y la cartilla para el asociado; documentos en los que se detalla el tipo de servicios ofrecidos por estas empresas, así como la forma de adjudicación de los vehículos y demás términos y condiciones.
15. En cuanto al contenido del contrato de administración de fondos colectivos, el artículo 21° del Reglamento establece lo siguiente:

“Artículo 21.- Contrato.
El contrato es de naturaleza privada y tiene carácter colectivo, regula las relaciones entre los Asociados y la Administradora, y en él se establecen los derechos y obligaciones de ambas partes; su contenido se rige por lo establecido en el artículo 95 del Reglamento”.

16. Así, el contrato de administración de fondos colectivos es el instrumento que sirve para regular la relación contractual entre los asociados y las administradoras de fondos colectivos, pues en su contenido se establecen los derechos y obligaciones de ambas partes; así como las formas de adjudicación de los certificados, entre otros vinculados al funcionamiento del programa.
17. La referida normativa establece que el contenido del contrato debe contener como mínimo lo dispuesto por el artículo 95 del Reglamento³, pues determina

³ RESOLUCIÓN SMV N° 020-2014-SMV/01, que aprobó el Reglamento del Sistema de Fondos Colectivos y de sus Empresas Administradoras, modificado por Resolución de Superintendencia N° 00016-2016.
Artículo 95.- Contenido del contrato



los derechos, obligaciones de las partes, entre otros aspectos vinculados a la operatividad del programa, que regirán durante la vigencia de la relación contractual.

18. En el procedimiento, tal como lo señaló la Comisión en la resolución recurrida, Autoplan acreditó que el 31 de mayo de 2021 entregó a la señora Jiménez los términos y condiciones del contrato y todos los documentos exigidos por el Reglamento, incluyendo la Cartilla para el Asociado, el modelo de Contrato y el tarifario. Así, en la "Solicitud de Ingreso - Programa Autoplan - 021 (214819)" del 31 de mayo de 2021, se establece que la denunciante recibió los siguientes documentos: 1. Cartilla para el asociado, 2. Contrato de Administración de Fondos Colectivos; y, 3. Documento de confirmación de conocimiento.
19. Sin embargo, para la Comisión, dicho documento no permitía determinar que esta información fue puesta a disposición de la denunciante antes de la suscripción del contrato, pues solo hacía referencia a la entrega de documentos suscritos que iniciaban la relación contractual y no que esta se haya realizado de una manera previa a esta. La Comisión agregó que si bien en la "solicitud para la incorporación a los fondos colectivos" se observaba que la denunciante declaró y firmó haber recibido previamente el contrato y documentos informativos, esta solicitud no acreditaba la entrega oportuna - antes de la suscripción del contrato- de la información relevante referida en párrafos precedentes, pues dicha solicitud tenía la misma fecha que el contrato.

El Contrato debe contener como mínimo la siguiente información:

- a) La información detallada en el Anexo 7.
- b) Declaración de la existencia de vinculación del Asociado con la Administradora o sus directivos y gerentes, cuando corresponda.
- c) Número de la Resolución autoritativa de funcionamiento de la Administradora y del Programa correspondiente.
- d) Resumen del objeto social de la Administradora.
- e) Las características del Programa a que se refiere el artículo 20 del Reglamento.
- f) Modalidades de adjudicación, procedimientos para cada modalidad.
- g) En cuanto a los bienes y/o servicios se deben indicar las características principales del bien y/o servicio.
- h) Requisitos y plazos para la entrega del bien y/o servicio.
- i) Garantías y seguros que se exigirán a los Asociados para la entrega del bien y/o la prestación del servicio adjudicado; así como obligaciones del Asociado en caso de que la garantía deje de cubrir el monto adeudado.
- j) Detalle de las cuotas y gastos que debe abonar el Asociado. De ser el caso, la Administradora debe indicar en el Contrato el momento a partir del cual el Asociado debe contar con un seguro de desgravamen y las alternativas para contratar uno.
- k) Medidas que se adoptarán por incumplimiento de pagos.
- l) Causales de resolución del Contrato y determinación precisa de la cláusula penal si la hubiera, la cual en ningún caso puede exceder de dos (02) Cuotas Capital.
- m) Condiciones para la cesión de la posición contractual.
- n) Procedimiento de liquidación del Grupo.
- o) Prohibición expresa de entregar dinero al Asociado en lugar del bien y/o servicio materia del Contrato, salvo en los casos permitidos por el Reglamento.
- p) Obligaciones y derechos de la Administradora y de los Asociados.
- q) Penalidades que se pacten de conformidad con lo establecido en el Reglamento.
- r) Cláusula mediante la cual el Asociado faculta expresamente a la Administradora, al momento de la suscripción del Contrato, para transferir su contrato juntamente con el Grupo al cual pertenece, a favor de otra Administradora, cuando se encuentre en los supuestos establecidos en el Reglamento.
- s) Aceptación del Asociado de recibir el pago de la devolución de aportes que corresponda mediante cheque o en la cuenta bancaria del Asociado.
- t) Cláusula mediante la cual el Asociado declara su sometimiento a las normas que dicte la SMV.

20. Sobre el particular, se advierte que la interpretación efectuada por la Comisión respecto al artículo 66° del Reglamento resulta errónea, pues esta norma únicamente exige que el proveedor entregue la información (la Cartilla para el Asociado, el modelo de Contrato y el tarifario) “con anterioridad a la firma del Contrato por el Asociado” y no impide que dicha entrega de información y posterior firma del Contrato sea en el mismo día.
21. En el presente caso, obra en el expediente la “Solicitud de Ingreso - Programa Autoplan - 021 (214819)” del 31 de mayo de 2021, en la cual se indica que la denunciante recibió los siguientes documentos: Cartilla para el asociado, Contrato de Administración de Fondos Colectivos (modelo); y, documento de confirmación de conocimiento, lo cual acredita que la denunciante recibió dicha documentación antes de la suscripción del Contrato, pues justamente mediante la referida solicitud, el usuario solicitó ingresar al sistema de fondos colectivos.
22. Adicionalmente, en la cláusula décima séptima del contrato suscrito por la señora Jiménez (“Declaraciones del Asociado”), el asociado declaró haber recibido y haber accedido, de manera previa y gratuita, y previamente a la suscripción del presente Contrato, a los siguientes documentos: a) Proforma de venta del certificado de compra; b) Solicitud de ingreso; c) Proforma del vehículo del proveedor designado, d) Cartilla para el Asociado, e) Copia sin valor del Contrato de Administración de Fondos Colectivos, f) Tarifario; y, g) Cartilla de Adjudicación y Aplicación del Certificado, lo cual reafirma que la denunciante recibió dicha información y documentación exigida por la normativa.
23. Por tanto, corresponde revocar la resolución venida en grado en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta contra Autoplan por infracción del literal b) del numeral 1.1 del artículo 1° del Código, en el extremo referido a no haber brindado información oportuna, suficiente y veraz; y, en consecuencia, se declara infundada la denuncia en dicho extremo.
24. En tal sentido, corresponde dejar sin efecto, la sanción impuesta por dicha conducta a Autoplan.

Sobre los métodos comerciales agresivos o engañosos

25. La señora Jiménez denunció a Autoplan por haber creado la impresión que conseguiría la adjudicación pronta de su vehículo, dándole a entender que se trataba de una compra financiada
26. En la resolución recurrida, la Comisión declaró fundada la denuncia interpuesta contra Autoplan por infracción del artículo 58° del Código, en el extremo referido a la aplicación de métodos comerciales agresivos o

engañosos a la señora Jiménez, por la presión ejercida para la realización del pago de la cuota inicial, así como para la firma inmediata del contrato de fondos colectivos celebrado el 31 de mayo de 2021.

27. En su apelación, Autoplan señaló los siguientes argumentos:

- (i) Negó haber incurrido en esta infracción ya que, de acuerdo a lo expuesto a lo largo del proceso, se le proporcionó a la señora Jiménez la información oportuna, suficiente y veraz, pues la misma confirmó la recepción de los documentos en los cuales se señalaba la información necesaria para su conocimiento en relación con el funcionamiento de un sistema de fondos colectivos, cronograma de pagos, modalidades de adjudicación, entre otros, por lo que la intención de Autoplan no fue inducir al engaño para que la denunciante firme los documentos;
- (ii) respecto a los audios de voz presentados por la señora Jiménez, no había prueba alguna que señale expresamente la identificación de los intervinientes en la conversación, por lo que la Comisión no debería basar su resolución sobreponiendo dichas pruebas sobre lo presentado a lo largo del proceso donde se evidencia que no hubo métodos comerciales engañosos en contra de la denunciante, la cual suscribió el contrato con conocimiento del funcionamiento del sistema de fondos colectivos, razón por la cual manifestó su voluntad suscribiendo la solicitud para ser parte de la misma; y,
- (iii) la denunciante no presentó prueba suficiente e idónea para acreditar la veracidad y la identificación de los sujetos intervinientes en ambos audios, por lo que la Comisión no debió resolver considerando que dichos medios probatorios eran veraces.

28. De la revisión de la resolución recurrida, se advierte que la Comisión valoró las dos grabaciones de conversaciones presentadas por la señora Jiménez, concluyendo que estas evidenciaban conversaciones sostenidas con el asesor comercial de Autoplan, en las que se hacían referencia a la forma de adjudicación del vehículo materia de denuncia. Asimismo, dicha instancia resaltó que Autoplan no presentó ninguna oposición a las dos grabaciones de voz presentadas por la señora Jiménez, y que en dichos audios se escuchaba a ambos locutores conversar sobre el contrato de fondos colectivos materia de denuncia y que fue suscrito por la denunciante; por lo tanto, determinó que generaba certeza respecto a que la consumidora entabló una conversación con un representante del proveedor.

29. La apreciación de la Comisión en torno a dichos audios fue la siguiente:

[Ver imagen en la siguiente página]



85. De la escucha del "audio 1" se tiene la siguiente conversación:

"(desde minuto 3:20)

Denunciante: *Yo ahorita estoy evaluando si continúo (...) Hazme recordar, me dijiste "das el 20% de inicial y luego firmas los papeles". ¿Qué papeles voy a firmar?.*

Asesor Comercial: *A ver, cuando un cliente completa el tema de una inicial (...) por ejemplo usted completa el 20% sigue la adjudicación, una vez adjudicado se hace el ¿procedo? de placa (...)"*

86. En esta primera parte de la conversación la denunciante le recuerda al asesor comercial de Autoplan que la información que recibió al momento de firmar el contrato era que la adjudicación sería cuando se complete el pago de la inicial, afirmación a la cual el vendedor mostró su conformidad.

87. La conversación entre asesor comercial y denunciante siguió de la siguiente manera:

"Asesor Comercial: *(...) una vez que usted dé la mitad, recién se da la adjudicación (...).*

Denunciante: *Si doy la inicial en este mes de junio ¿Cuándo me entregan el carro?*

Asesor Comercial: *La adjudicación mas cercana (...) usted tiene hasta el 22 para que pueda dar el resto de inicial y de ahí demora el trámite de placa, tarjeta de propiedad, más o menos quince días.*

Denunciante: *Luego del trámite, voy y ¿saco el carro?*

Asesor Comercial: *Correcto (...) Usted firma en notaría, porque el vehiculo sale a nombre de usted y con la prenda a favor de nosotros hasta que termine de cancelar".*

88. De la escucha de toda la conversación se evidencia que la denunciante recibió la información de que al pagar el 20% de la inicial en quince días se le entregaría el vehículo con una garantía mobiliaria a favor de Autoplan; es decir, una compra financiada conforme lo denunció.

30. Si bien en su apelación, Autoplan cuestionó que no se había identificado la identidad de los sujetos intervinientes en ambos audios, lo cierto es que, de la revisión del audio 1 (que obra en el expediente) se advierte una conversación en la que la señora Jiménez se identifica claramente ante una persona de sexo masculino de nombre "Joel", lo cual coincide con lo expuesto en la denuncia en el sentido que el funcionario de Autoplan que la atendió el día de la contratación del servicio fue el Joel Ruiz. Asimismo, en esta conversación, se advierte que esta persona de sexo masculino reconoce plenamente a la usuaria (la llama "señorita Leydi" en diversos momentos) y procede a absolver las preguntas que aquella le formula en torno al contrato celebrado con Autoplan.

31. Adicionalmente, de los términos contenidos en las grabaciones, se advierte indubitablemente que se trata de una conversación de la señora Jiménez con un representante de Autoplan en tanto se refieren a los términos del contrato celebrado por la referida usuaria con dicha empresa y al sistema de fondos

colectivos.

32. De acuerdo con lo anterior, se colige que las grabaciones presentadas por la señora Jiménez acreditan conversaciones sostenidas por dicha usuaria y el personal de Autoplan que brindó información durante la etapa de contratación del plan materia de denuncia. Cabe indicar que, en el marco de los procedimientos de protección al consumidor, muchas veces los hechos resultan de difícil probanza, por lo que los consumidores pueden presentar cualquier medio probatorio que se encuentre a su alcance y que la ley permita.
33. Asimismo, de las conversaciones se advierte que la denunciante le recuerda al personal de Autoplan que la información directa (verbal) que recibió por parte de este al momento de firmar el contrato era que la adjudicación se daría cuando se complete el pago de la cuota inicial, afirmación ante la cual el personal de Autoplan mostró su conformidad y prosiguió con la explicación sobre las modalidades existentes en el sistema de fondos colectivos.
34. Asimismo, de dichas conversaciones se evidencia que la señora Jiménez recibió información directa (verbal) del funcionario de Autoplan de que, al pagar el 20% de la inicial en quince días se le entregaría el vehículo con una garantía mobiliaria a favor de Autoplan; es decir, generando la expectativa de que esta sería una compra financiada, conforme lo denunció la señora Jiménez. Ello, al margen de la información que fue proporcionada por escrito a la denunciante por parte de la denunciada.
35. El literal a) del artículo 58°.1 del Código establece que se encuentran prohibidas todas aquellas prácticas comerciales que importen crear la impresión de que el consumidor ya ha ganado, que ganará o conseguirá, si realiza un acto determinado, un premio o cualquier otra ventaja equivalente cuando, en realidad: (i) tal beneficio no existe, o (ii) la realización de una acción relacionada con la obtención del premio o ventaja equivalente está sujeta a efectuar un pago o incurrir en un gasto.
36. Dentro de estos métodos, hay supuestos que implican generar un escenario falso o alterado omitiendo información relevante, con la finalidad de que el consumidor adquiera o contrate determinados productos o servicios. Así, el mencionado artículo 58° del Código señala que califica como método comercial agresivo o engañoso toda práctica comercial que implique dolo, violencia o intimidación que haya sido determinante en la voluntad de contratar o en el consentimiento del consumidor.
37. En el presente caso, ha quedado acreditado que Autoplan, a través de uno de sus asesores comerciales, creó en la señora Jiménez la impresión de que conseguiría la adjudicación pronta de su vehículo con el pago de la cuota inicial del plan, dándole a entender además que se trataba de una compra financiada,

aspectos que no eran ciertos.

38. Por tanto, corresponde confirmar, modificando fundamentos jurídicos, la resolución venida en grado, en el extremo que declaró fundada la denuncia presentada contra Autoplan por infracción del artículo 58° del Código, al haber incurrido en métodos comerciales agresivos o engañosos durante la realización del pago de la cuota inicial por parte de la denunciante y la firma del contrato de fondos colectivos celebrado el 31 de mayo de 2021.

Sobre la medida correctiva, la sanción impuesta, la condena al pago de costas y costos y la inscripción en el RIS respecto a la infracción confirmada en esta instancia

39. En tanto Autoplan no ha fundamentado su recurso de apelación respecto de la medida correctiva ordenada, la graduación de la sanción impuesta (11,60 UIT)⁴, la condena al pago de las costas y costos del procedimiento y su inscripción en el RIS, ordenadas por la conducta cuya responsabilidad se ha confirmado en la presente instancia, más allá de la alegada ausencia de responsabilidad, lo cual ha sido desvirtuado precedentemente; este Colegiado asume como propias las consideraciones de la recurrida sobre dichos extremos, en virtud de la facultad establecida en el artículo 6° del TUO de la LPAG⁵. En consecuencia, corresponde confirmar dichos extremos.
40. De conformidad a lo dispuesto en el artículo 37° de la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código, se informa a Autoplan que deberá presentar a la Comisión, los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de las medidas correctivas ordenadas, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para cumplir tal mandato; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva, conforme a lo establecido en el artículo 117° del Código.
41. De otro lado, se informa a la denunciante que, en caso se produzca el incumplimiento del mandato, la Comisión debe actuar de oficio a fin de garantizar el cumplimiento de la decisión de la autoridad, sin perjuicio del

⁴ En cuanto a dicha sanción de 11,60 UIT, la denunciada se limitó a señalar que dicha multa violaba los principios de proporcionalidad y razonabilidad, pero no fundamentó en qué medida ocurrió ello. Asimismo, refirió que no incurrió en la utilización de métodos comerciales engañosos, por lo que dicha multa debía dejarse sin efecto, pues no indujo al engaño a la denunciante para que suscriba el contrato y firme los demás documentos necesarios para ser socio de un fondo colectivo, lo cual ha sido desvirtuado precedentemente, pues este Colegiado ha determinado que Autoplan sí incurrió en dicha infracción al artículo 58° del Código. Finalmente, la denunciada no presentó documento alguno que desvirtúe la calificación de "gran empresa" determinada por la Comisión.

⁵ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 6°.- Motivación del acto administrativo.**

(...)

6.2 Puede motivarse mediante declaración de conformidad con los fundamentos y conclusiones de anteriores dictámenes, decisiones o informes obrantes en el expediente, a condición de que se les identifique de modo certero, y que por esta situación constituyan parte integrante del respectivo acto.

(...)

derecho que le asiste de comunicar esa situación a dicha instancia, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva, conforme a lo establecido en el artículo 40° de la de la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código.

42. De otro lado, en cuando a la sanción impuesta (11,60 UIT) se requiere a Autoplan el cumplimiento espontáneo del pago de la multa confirmada en la presente resolución, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS; precisándose además, que los actuados serán remitidos a la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.
43. Finalmente, se informa a Autoplan que deberá presentar a la Comisión los medios probatorios que acrediten el cumplimiento del pago de las costas del procedimiento a favor de la denunciante en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 118° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. De otro lado, se informa a la denunciante que, en caso se produzca el incumplimiento del mandato, podrá comunicarlo a la Comisión, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de pago de costas del procedimiento.

Sobre la remisión de la resolución a la SMV

44. Este Colegiado considera que, habiéndose verificado la comisión de la conducta infractora imputada a Autoplan y considerando que la SMV, constituye la entidad reguladora y supervisora de las EAFC, corresponde remitirle copia de la presente resolución, para que, en el marco de sus competencias, adopte las medidas que considere pertinentes.

RESUELVE:

PRIMERO: Revocar la Resolución 0181-2022/INDECOPI-LAL del 10 de marzo de 2022, emitida por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de La Libertad, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora Leidy Gladys Jiménez Méndez contra Autoplan Empresa Administradora de Fondos Colectivos S.A. por infracción del artículo 1° .1 literal b) del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a no haber brindado información oportuna, suficiente y veraz; y, en consecuencia, se declara infundada la denuncia en dicho extremo. En consecuencia, se deja sin efecto la sanción impuesta a la denunciada por dicha conducta (22,97 UIT).

SEGUNDO: Confirmar la Resolución 0181-2022/INDECOPI-LAL, modificando fundamentos jurídicos, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta interpuesta por la señora Leidy Gladys Jiménez Méndez contra Autoplan Empresa Administradora de Fondos Colectivos S.A., por infracción del artículo 58° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber aplicado métodos comerciales agresivos o engañosos en cuanto a la realización del pago de la cuota inicial por parte de la denunciante y la firma del contrato de fondos colectivos celebrado el 31 de mayo de 2021.

TERCERO: Confirmar la Resolución 0181-2022/INDECOPI-LAL en el extremo que ordenó a Autoplan Empresa Administradora de Fondos Colectivos S.A. en calidad de medida correctiva reparadora que, en el plazo de diez (10) días hábiles, contados a partir del día siguiente de quedar firme la resolución, devuelva a la denunciante los US\$ 895,00, más los intereses legales correspondientes.

De conformidad a lo dispuesto en el artículo 37° de la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previsto en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, se informa a Autoplan Empresa Administradora de Fondos Colectivos S.A. que deberá presentar a la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de La Libertad, los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva ordenada, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para cumplir tal mandato; bajo apercibimiento de imponerle una multa coercitiva, conforme a lo establecido en el artículo 117° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

De otro lado, se informa a la denunciante que, en caso se produzca el incumplimiento del mandato, la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de La Libertad debe actuar de oficio a fin de garantizar el cumplimiento de la decisión de la autoridad, sin perjuicio del derecho que le asiste de comunicar esa situación a dicha instancia, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva, conforme a lo establecido en el artículo 40° de la de la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

CUARTO: Confirmar la Resolución 0181-2022/INDECOPI-LAL en el extremo que sancionó a Autoplan Empresa Administradora de Fondos Colectivos S.A. con una multa de 11,60 UIT por la infracción que ha sido confirmada en esta instancia.

QUINTO: Requerir a Autoplan Empresa Administradora de Fondos Colectivos S.A. el cumplimiento espontáneo del pago de la multa confirmada en la presente resolución, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General,

aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS; precisándose además, que los actuados serán remitidos a la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

SEXTO: Confirmar la Resolución 0181-2022/INDECOPI-LAL, en el extremo que condenó a Autoplan Empresa Administradora de Fondos Colectivos S.A. al pago de las costas y los costos del procedimiento a favor de la denunciante.

Se informa a Autoplan Empresa Administradora de Fondos Colectivos S.A. que deberá presentar a la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de La Libertad los medios probatorios que acrediten el cumplimiento del pago de las costas del procedimiento a favor de la denunciante en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 118° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. De otro lado, se informa a la denunciante que, en caso se produzca el incumplimiento del mandato, podrá comunicarlo a la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de La Libertad, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de pago de costas del procedimiento.

SÉPTIMO: Confirmar la Resolución 0181-2022/INDECOPI-LAL, en el extremo que dispuso la inscripción de Autoplan Empresa Administradora de Fondos Colectivos S.A. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, respecto de la infracción que ha sido confirmada en esta instancia.

OCTAVO: Disponer la remisión de una copia de la presente resolución a la Superintendencia del Mercado de Valores, para que dicha entidad adopte las medidas que considere pertinentes en el marco de sus competencias.

Con la intervención de los señores vocales Hernando Montoya Alberti, Julio Baltazar Durand Carrión y Oswaldo del Carmen Hundskopf Exebio y Gilmer Ricardo Paredes Castro.

HERNANDO MONTOYA ALBERTI
Presidente