

Pontificia Universidad Católica del Perú
Facultad de Derecho



**Informe académico sobre Resolución N° 2508-2020/SPC-
INDECOPI**

**Trabajo de suficiencia profesional para obtener el título de
Abogada**

Autora

Gloria Ysabel Aquije Guillén

Revisor

Gustavo Rodríguez García

Lima, 2021

RESUMEN

El presente trabajo de investigación busca analizar las materias relativas al ámbito subjetivo de aplicación del Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, CDPC), la frontera para imputar una infracción al deber de idoneidad o al de información y el tratamiento de los datos sensibles contenidos en grabaciones de cámaras de video vigilancia de establecimientos comerciales. Se parte de la hipótesis que, en aras de brindar una adecuada protección al consumidor, se debe realizar una interpretación extensiva de las categorías jurídicas, incluyendo a la “relación de consumo”, ello, sin pretender inobservar la normativa aplicable, en virtud del principio de legalidad. Estos temas resultan sumamente relevantes puesto que, actualmente, no existe una evaluación jurisprudencial, dogmática y epistemológica en cuanto al alcance y contenido de los tópicos señalados, lo cual impacta en que INDECOPI emita resoluciones administrativas con diversas y contrapuestas posiciones, generando incertidumbre e inseguridad jurídica a los recurrentes. En este análisis, se trabaja analizando los criterios de la Autoridad Administrativa vertidos en la Resolución N° 2508-2020/SPC-INDECOPI, y a su vez, contrastándolos con la doctrina especializada nacional y extranjera, así como con jurisprudencia histórica y relevante en el tema. Se concluye que el ámbito subjetivo de aplicación del CDPC gira en función a la relación de consumo, comprendida desde su perspectiva amplia, asimismo, que una adecuada imputación debe atender a si el PAS inició en virtud de una denuncia de parte o de oficio y, finalmente, que se encuentra normativamente prohibido el tratamiento de datos sensibles sin previo consentimiento expreso y escrito del titular, excluyéndose una interpretación pro consumidor.

ÍNDICE ANALÍTICO

I.	Introducción	1
II.	Justificación de la elección de la Resolución	1
III.	Relación de los hechos sobre los que versa la controversia de la Resolución.....	2
IV.	Identificación de los principales problemas jurídicos	6
V.	Análisis de los principales problemas jurídicos	6
5.1	Problema jurídico I: ¿La competencia de la Comisión de Protección al Consumidor solo se da en el ámbito de una relación de consumo?.....	6
5.1.1	Noción de relación de consumo	7
5.1.2	Noción de consumidor.....	12
5.2	Problema jurídico 2: ¿Cuándo se imputa cargos por presunta infracción al deber de idoneidad y al deber de informar, respectivamente?.....	15
5.2.1	Alcance del deber de información	15
5.2.2	Alcances del deber de idoneidad en función a la información	17
5.2.3	Análisis jurisprudencial	19
5.2.4	Frontera entre el deber de idoneidad y el deber de informar.....	35
5.3	Problema jurídico 3: ¿Se encuentra prohibida la puesta a disposición de las grabaciones de las cámaras de video vigilancia a los consumidores?	37
VI.	Conclusiones.....	47
VII.	Bibliografía.....	47

I. Introducción

Nos encontramos en una era digital, en que se han dejado atrás arcaicas e ineficientes prácticas, para transformarlo todo. La tecnología ha pasado a constituir una herramienta importante en el desarrollo de las actividades del hombre, en el ámbito laboral, hace factible el *hombre office*, en el ámbito recreativo, ofrece aplicaciones como Netflix, Facebook y Twitter que favorecen la distracción, en el ámbito de seguridad, nos brinda instrumentos como las cámaras de video vigilancia que permiten un monitoreo constante a tiempo real y el almacenamiento de lo grabado.

Respecto a este último beneficio, nos preguntamos ¿qué tan efectivo es el uso de cámaras de video vigilancia en brindar seguridad a las personas? Esta interrogante no puede ser abordada únicamente desde el punto de vista tecnológico, sino, debe considerar el ámbito legal que se encarga de regularlo. Si bien las cámaras podrían captar infracciones o delitos, las personas no tenemos un acceso irrestricto a las grabaciones, pues, la normativa establece un conjunto de reglas, requisitos, obligaciones y principios para su tratamiento.

En ese sentido, en el presente Informe abordaremos tres (3) problemas jurídicos que apreciamos en la Resolución N° 2508-2020/SPC-INDECOPI, en la cual se determinó la inexistencia de responsabilidad administrativa de una popular empresa por negarse a que una víctima de hurto acceda a las grabaciones de las cámaras de video vigilancia de su establecimiento, a fin de detectar a sus asaltantes.

II. Justificación de la elección de la Resolución

La Resolución N° 2508-2020/SPC-INDECOPI fue elegida debido a que nos permite abordar temas fundamentales en materia de protección al consumidor, en primer lugar, el ámbito de aplicación subjetivo del CDPC, en segundo lugar, la frontera que permite distinguir una imputación por infracción al deber de idoneidad o al de información y, en tercer lugar, el tratamiento de los datos

sensibles contenidos en grabaciones de cámaras de video vigilancia. Estos tópicos aún no han sido resueltos bajo una única posición, sino, por el contrario, son objeto de arduo debate, que debe ser dilucidado en función a un análisis doctrinario y jurisprudencial.

Con tal objeto, en las próximas líneas describiremos los hechos relevantes del caso, así como las posiciones de los vocales que componen la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual (en adelante, la Sala), y expondremos nuestra posición personal respecto a los tres (3) problemas jurídicos identificados.

III. Relación de los hechos sobre los que versa la controversia de la Resolución

3.1 El 21.08.2019 la Sra. Adelina Tuanama De Tello (en adelante, Sra. Tuanama) interpuso una denuncia contra Supermercados Peruanos S.A. (en adelante, Plaza Veá) ante la Comisión de Protección al Consumidor, debido a que se habría negado a entregarle las grabaciones de las cámaras de video vigilancia que contendrían las imágenes del hurto, indicando los siguientes hechos:

- El 01.07.2019, la Sra. Tuanama fue víctima de hurto de su celular mientras se encontraba en la sección “verduras” del establecimiento comercial de Plaza Veá ubicado en “El cortijo”.
- Al percatarse de la sustracción de su celular, la Sra. Tuanama informó del suceso al personal de seguridad de Plaza Veá, quien le indicó que no se acerque puesto que habían identificado a las autoras del hurto mediante las cámaras de video vigilancia.
- Media hora después, la Sra. Tuanama se aproximó al personal de seguridad de Plaza Veá, quien le indicó que las autoras ya se habían retirado y que a efectos de que se le brinden las grabaciones de lo ocurrido en el interior del establecimiento debía interponer una denuncia policial.
- La Sra. Tuanama cumplió con la indicación del personal de seguridad, sin embargo, no se le entregó lo solicitado.

- Ante la insistencia de la Sra. Tuanama, el personal de seguridad indicó que la entrega de las grabaciones se realizaría al día siguiente, luego en cuarenta y ocho horas, y después en un mes. Por lo cual, la Sra. Tuanama interpuso un reclamo a través del libro de reclamaciones virtual de Plaza Vea.
- Plaza Vea respondió el reclamo interpuesto, alegando que no era responsable del incidente y que se encontraba imposibilitada de brindar las imágenes de lo ocurrido en el interior del establecimiento.

3.2 En ese contexto, mediante Resolución N° 1 del 16 de setiembre de 2019, la Secretaría Técnica inició un procedimiento administrativo sancionador (en adelante, PAS) en contra de Plaza Vea por presunta infracción a:

- a. Los artículos 18, 19 y 25 del CDPC (deber de idoneidad e deber general de seguridad), debido a que no habría implementado las medidas de seguridad en su establecimiento comercial, en tanto la Sra. Tuanama habría sufrido el hurto de su celular.
- b. Los artículos 18 y 19 del CDPC (deber de idoneidad), debido a que no habría implementado medidas de seguridad en su establecimiento comercial, en tanto:
 - 1. El personal de seguridad habría ofrecido a la denunciante poner a su disposición las grabaciones solicitadas, sin embargo, no lo hicieron.
 - 2. Atendió el reclamo del libro de reclamaciones virtual señalando que tenía como objeto brindar una completa satisfacción a sus clientes, sus colaboradores tenían la debida capacitación y brindaban un servicio idóneo, sin embargo, no era cierto.

3.3 En consecuencia, Plaza Vea presentó sus descargos, argumentando lo siguiente:

- No había entablado una relación de consumo con la Sra. Tuanama.

- La Sra. Tuanama no ha acreditado haber sido víctima de hurto dentro de su establecimiento comercial, de modo que, no desvirtúan la presunción de licitud a su favor.
- Las grabaciones de las cámaras de video vigilancia eran de su propiedad, por lo cual, no estaba obligada a entregárselas a la Sra. Tuanama.
- Las grabaciones son guardadas en su sistema únicamente por un lapso de 48 horas, por lo que, ya no contaría con las mismas.

3.4 Posteriormente, mediante Resolución N° 0701-2020/CC2 del 30 de abril de 2020, la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante, la Comisión) resolvió:

- Precisar la imputación de cargo, bajo una sola conducta infractora: Plaza Ve a no habría adoptado las acciones correspondientes en tanto se negó a entregar a la Sra. Tuanama las grabaciones de las cámaras de video vigilancia.
- Declarar fundada la denuncia interpuesta por la Sra. Tuanama en contra de Plaza Ve a al haberse acreditado que, frente el hurto de su celular, no adoptó las acciones de su Protocolo Interceptación de Tenderos.
- Sancionar a Plaza Ve a con una multa de dos (2) UIT.
- Ordenar a Plaza Ve a que capacite a su personal respecto a su Protocolo Interceptación de Tenderos.
- Condenar a Plaza Ve a al pago de costas y costos.
- Disponer la inscripción de Plaza Ve a en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI.

3.5 El 24 de julio de 2020, Plaza Ve a interpuso un recurso de apelación, reiterando sus argumentos de defensa presentados en primera instancia. De manera adicional, señaló lo siguiente:

- Se le habría sancionado por no adoptar las acciones de su Protocolo Interceptación de Tenderos, pese a no haber sido denunciado por la Sra. Tuanama.

- No está obligada a informar a los consumidores el procedimiento establecido normativamente para el uso de cámaras de video vigilancia.
- No activó su Protocolo Interceptación de Tenderos debido a que el personal de seguro no fue quien advirtió la conducta sospechosa.
- No se había motivado debidamente la sanción.

3.6 Al respecto, mediante Resolución N° 2508-2020/SPC del 30 de diciembre de 2020, la Sala resolvió lo siguiente:

- Declarar la nulidad parcial de la Resolución N° 0701-2020/CC2, por afectación al Principio del Debido Procedimiento (Motivación incongruente), debido a que las valoraciones y el medio probatorio en que se basó la primera instancia para emitir su pronunciamiento están relacionados a hechos distintos al cuestionado en la denuncia.
- Declarar infundada la denuncia interpuesta por la Sra. Tuanama contra Plaza Vea por presunta infracción de los artículos 18 y 19 del CDPC, al no haberse acreditado que Plaza Vea no tenía la obligación de entregarle las grabaciones de las cámaras de video vigilancia.

Cabe señalar que, en la Resolución bajo análisis, existió un voto en discordia suscrito por los vocales Juan Alejandro Espinoza Espinoza y Roxana María Irma Barrantes Cáceres respecto a la responsabilidad administrativa de Plaza Vea por haber infringido el deber de idoneidad. Principalmente, en dicho voto se argumentó que la puesta a disposición de las grabaciones de las cámaras de video vigilancia a personas ajenas a la Policía Nacional del Perú y al Ministerio Público no se encuentra expresamente prohibido en el Decreto Legislativo N° 1218. En ese contexto, en función del Principio Pro Consumidor, la Sra. Tuanama estaba legitimada para acceder a las grabaciones, pues, tenía como “objeto atendible” identificar a los presuntos responsables del hurto sufrido. En ese sentido, la negativa de Plaza Vea en la entrega de las grabaciones de las cámaras de video vigilancia se encontraba injustificada.

IV. Identificación de los principales problemas jurídicos

- 4.1 Problema jurídico I: ¿La competencia de la Comisión de Protección al Consumidor solo se da en el ámbito de una relación de consumo?
- 4.2 Problema jurídico 2: ¿Cuándo se imputa cargos por presunta infracción al deber de idoneidad y al deber de informar, respectivamente?
- 4.3 Problema jurídico 3: ¿Se encuentra prohibida la puesta a disposición de las grabaciones de las cámaras de video vigilancia a los consumidores?

V. Análisis de los principales problemas jurídicos

5.1 Problema jurídico I: ¿La competencia de la Comisión de Protección al Consumidor solo se da en el ámbito de una relación de consumo?

Plaza vea alegó en sus descargos iniciales que no entabló una relación de consumo con la Sra. Tuanama, por lo que, la denuncia debió haberse declarado improcedente. Pese a ello, la Comisión no estableció como punto controvertido, determinar si la Sra. Tuanama calificaba como consumidora, ni realizó una evaluación al respecto.

Sobre ello, es menester tener presente que, según lo dispuesto en el artículo 91 del TUO de la Ley N° 27444¹ (en adelante TUO LPAG), antes de dar inicio a un procedimiento, la Autoridad Administrativa deben asegurarse que se trate de un asunto de su competencia. En materia de protección al consumidor, de acuerdo a lo previsto en el artículo III del Título Preliminar del CDPC², INDECOPI debe verificar que la denuncia ha sido interpuesta por un consumidor, en los términos del CDPC.

¹ Aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.

“Artículo 91.- Control de competencia

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

² “Artículo III.- Ámbito de aplicación

1. El presente Código protege al consumidor, se encuentre directa o indirectamente expuesto o comprendido por una relación de consumo o en una etapa preliminar a ésta”.

En ese sentido, la Autoridad Administrativa debió evaluar si la Sra. Tuanama calificaba como consumidora. Más aún, si se trata de un alegato presentado en los descargos, cuya falta de pronunciamiento podría acarrear la nulidad del acto administrativo, debido a la vulneración del debido proceso, en su manifestación del derecho a la defensa, expresamente reconocido en el inciso 3 del artículo 139 de la Constitución Política del Perú, numeral 1.2 del artículo IV del Título Preliminar del TUO LPAG y numeral 2 del artículo 248 del mismo cuerpo normativo.

Con el propósito de atender el alegato planteado por Plaza Vea, evaluaremos si la Sra. Tuanama califica como consumidora en los términos del CDPC, partiendo de la noción de relación de consumo.

5.1.1 Noción de relación de consumo

En principio, a nivel semántico, la Real Academia Española (en adelante, RAE) define el concepto de “relación” como “conexión, correspondencia, trato, comunicación de alguien con otra persona”³. En lo concerniente a “consumo”, lo define como “acción y efecto de consumir”⁴, y a “consumir”⁵, como “destruir, extinguir, utilizar comestibles u otros productos para satisfacer necesidades o deseos”. A partir de estas acepciones, se estima que una relación de consumo consiste en la conexión que establece una persona con otra a fin de consumir/utilizar/extinguir productos para satisfacer sus necesidades.

A nivel doctrinario, se conceptualiza la noción de relación de consumo como una relación jurídica que vincula dos situaciones jurídicas específicas: la de

³ REAL ACADEMIA ESPAÑOLA (RAE), Diccionario de la lengua española. Vigésima segunda edición. Madrid: España. Consulta: 15.05.2021.

<https://dle.rae.es/relaci%C3%B3n>

⁴ RAE, Consulta: 15.05.2021.

<https://dle.rae.es/consumir?m=form>

⁵ RAE, Consulta: 15.05.2021.

<https://dle.rae.es/consumir?m=form>

consumidor y la de proveedor⁶. Por lo que, su configuración requiere la concurrencia de tres elementos:

1. Un proveedor;
2. Un producto o servicio y su respectiva contraprestación económica por la entrega o prestación de dicho producto o servicio;
3. Un Consumidor Final o usuario destinatario final⁷.

Por su parte, los lineamientos sobre Protección al Consumidor, manifiestan que la relación de consumo implica la existencia de un servicio prestado por un proveedor a favor de un consumidor o usuario final a cambio de una retribución económica⁸.

A nivel legal, el numeral 5 del artículo IV del Título Preliminar del CDPC⁹ define relación de consumo como aquella “por la cual un consumidor adquiere un producto o contrata un servicio con un proveedor, a cambio de una contraprestación económica”. A partir de ello, se aprecia que la configuración de una relación de consumo requiere la concurrencia copulativa de los siguientes requisitos: (i) un consumidor, (ii) un proveedor, (iii) un producto o servicio, y (iv) una contraprestación económica; tratándose de una transacción finalizada, puesto que se ha producido el intercambio entre el producto/servicio y la contraprestación.

Sin embargo, en la última línea del numeral 5 del artículo IV del Título Preliminar del CDPC se señala “esto sin perjuicio de los supuestos contemplados en el artículo III del mismo cuerpo normativo¹⁰”, incluyendo

⁶ CHIPANA CATALÁN, Jhoel, “Promoción de la participación ciudadana y estimulación a las asociaciones de consumidores”. Revista De Actualidad Mercantil N° 2. 2013. Pp. 63.

<http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/actualidadmercantil/article/view/12899/13480>

⁷ ALDANA RAMOS, Edwin y GAGLIUFFI PIERCECHI, Ivo. “La noción de Consumidor Final: El ámbito de aplicación subjetiva de la Ley de Protección al Consumidor según el nuevo precedente de observancia obligatoria del INDECOPI. *IUS ET VERITAS*, 14(29). Lima: 2004. Pp. 50.

⁸ Lineamientos sobre Protección al Consumidor, aprobados mediante Resolución 001-2001-LIN-CPC/INDECOPI.

⁹ “Artículo IV.- Definiciones

Para los efectos del presente Código, se entiende por:

5. Relación de consumo.- Es la relación por la cual un consumidor adquiere un producto o contrata un servicio con un proveedor a cambio de una contraprestación económica. Esto sin perjuicio de los supuestos contemplados en el artículo III”.

¹⁰ “Artículo III.- Ámbito de aplicación

bajo el ámbito subjetivo de aplicación del CDPC a consumidores que se encuentren directa o indirectamente expuesto o comprendido por una relación de consumo o en una etapa preliminar a esta. Sobre este punto, resulta importante determinar qué noción ha sido objeto de ampliación, la de “relación de consumo” o la de “consumidor”, pues en función a ésta va a girar el ámbito subjetivo de aplicación del CDPC.

La doctrina especializada no posee una respuesta uniforme al respecto, un sector considera que el numeral 5 del artículo IV del Título Preliminar del CDPC amplía la noción de “relación de consumo”, de modo que, no se agota en solo acto, sino, tiene una larga extensión en el tiempo¹¹, comprendiendo tanto a la etapa anterior como posterior de la transacción comercial.

En ese sentido, se propone la siguiente clasificación de relación de consumo:

- a) Relación de consumo en sentido estricto: Se refiere a la noción de relación de consumo prevista en el numeral 5 del artículo IV del Título Preliminar del CDPC, que consiste en el acto jurídico oneroso entre proveedor y consumidor en virtud del cual adquiere, utiliza o disfruta, como destinatario final, productos o servicios¹². En ese sentido, su configuración exige la concurrencia de los requisitos típicos consagrados en la normativa: (i) un consumidor, (ii) un proveedor, (iii) un producto o servicio, y (iv) una contraprestación económica.
- b) Relación de consumo en sentido amplio: Trasciende de la mera interacción onerosa y convencional entre consumidor y proveedor, expandiendo su ámbito de aplicación, aún en ausencia de vinculación contractual

1. El presente Código protege al consumidor, se encuentre directa o indirectamente expuesto o comprendido por una relación de consumo o en una etapa preliminar a ésta”.

¹¹ MARAVÍ Contreras, Alfredo, “Breves apuntes sobre el sistema de protección al consumidor en el Perú”. En: Revista de Actualidad Mercantil N° II, Noviembre. Lima, Pp. 31.

¹² CHIPANA CATALÁN, Jhoel, “Promoción de la participación ciudadana y estimulación a las asociaciones de consumidores”. Revista De Actualidad Mercantil N° 2. 2013. Pp. 63.

Recuperado de: <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/actualidadmercantil/article/view/12899/13480>

directa”¹³, a todas las situaciones en las cuales un consumidor se encuentra, vale decir, “antes, durante y después de contratar”¹⁴.

En suma, los puntos en común que mantienen los autores que defienden esta postura son: (i) la relación de consumo no se restringe a la transacción comercial entre el consumidor y proveedor, sino, comprende una larga extensión en el tiempo: antes, durante y después de contratar y (ii) la relación de consumo define el ámbito de aplicación del CDPC.

La fundamentación de esta noción amplia de “relación de consumo” parte de que existen situaciones en las cuales, pese a no mediar una transacción comercial, merecen protección¹⁵. En ese sentido, la protección brindada por el CDPC no puede tener, únicamente, como fuente a una relación contractual sino también extracontractual”¹⁶.

¹³ GONZÁLEZ, Fabián. “Estructura normativa de la relación de consumo. Criterios para una moderna aplicación de la ley de protección al consumidor”. *Ars Boni et Aequi*, Año 15, N° 1. Chile, 2019. Pp. 102, 103, 113 y 114. Como apunta Newton de Luca, la conceptualización de las relaciones de consumo no es unívoca entre unos modelos y otros, ya que varía de acuerdo con la posición que se asuma en cada ordenamiento jurídico respecto del fenómeno de consumo. De Luz, Newton. *Direito do Consumidor*. 2da edición. Sao Paulo, 2008. Pp. 80. Sobre ello, consideramos que la legislación chilena mantiene una posición similar a la peruana en la medida que, si bien no establece el concepto de relación de consumo, en el artículo 1 del número 1 de la Ley 19.496 de Protección a los Derechos del Consumidor establece el ámbito de aplicación de la ley definiendo la calidad de consumidor o usuario, según el cual, son “las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan, o disfrutan, como destinatarios finales, bienes o servicios. En ningún caso podrán ser considerados consumidores los que de acuerdo al número siguiente deban entenderse como proveedores”. No obstante, ello no debe comprenderse que solo protege a los consumidores que hayan celebrado un acto jurídico, en un fallo de la Corte de Apelaciones de San Miguel, de 21 de octubre de 2009, se concluyó, en su considerando sexto, que “... no tan solo la venta constituye el acto que protege la ley 19.496, sino, tal como se señalara precedentemente, lo forman también todos los actos que permiten que ella se efectúe, no siendo indispensable que efectivamente se compre un bien”. Por lo que, la normativa chilena no ha establecido un concepto de relación de consumo en sentido amplio, sino, ha incluido como objeto de protección de la Ley 19.496 a aquellos consumidores que no han comprado un bien, bajo una lógica similar a la peruana.

¹⁴ CHIPANA CATALÁN, Jhoel, “Promoción de la participación ciudadana y estimulación a las asociaciones de consumidores”. *Revista De Actualidad Mercantil* N° 2. 2013. Pp. 63.
Recuperado de: <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/actualidadmercantil/article/view/12899/13480>

¹⁵ ESPINOZA ESPINOZA, Juan. “Sobre el ámbito de competencia de la Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi y los alcances de la relación de consumo. (. o sobre la necesidad de diferenciar ambos escenarios). *Derecho & Sociedad*, (24), Lima, 2005. Pp. 177.

¹⁶ GONZÁLEZ, Fabián. “Estructura normativa de la relación de consumo. Criterios para una moderna aplicación de la ley de protección al consumidor”. *Ars Boni et Aequi*, Año 15, N° 1. Chile, 2019. Pp. 102, 103, 113 y 114. Como apunta Newton de Luca, la conceptualización de las relaciones de consumo no es unívoca entre unos modelos y otros, ya que varía de acuerdo con la posición que se asuma en cada ordenamiento jurídico respecto del fenómeno de consumo. De Luz, Newton. *Direito do Consumidor*. 2da edición. Sao Paulo, 2008. Pp. 80. Sobre ello, consideramos que la legislación chilena mantiene una posición similar a la peruana en la medida que, si bien no establece el concepto de relación de consumo, en el artículo 1 del número 1 de la Ley 19.496 de Protección a los Derechos del Consumidor establece el ámbito de aplicación de la ley definiendo la calidad de consumidor o usuario, según el cual, son “las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan, o disfrutan, como destinatarios finales, bienes o servicios. En ningún caso podrán ser considerados consumidores los que de acuerdo al número siguiente deban entenderse como proveedores”. No obstante, ello no debe comprenderse que solo protege a los consumidores que hayan celebrado un acto jurídico, en un fallo de la Corte de Apelaciones de San Miguel, de 21 de octubre de 2009, se concluyó, en su considerando sexto, que “... no tan solo la venta constituye el acto que protege la ley 19.496, sino, tal como se señalara precedentemente, lo forman también todos los actos que permiten que ella se efectúe, no siendo indispensable que efectivamente se compre un bien”. Por lo que, la normativa chilena no ha

Por nuestra parte, consideramos que el enigma se resuelve a partir de la propia normativa, el literal c) del artículo 108 del CDPC¹⁷ dispone que pondrá fin al PAS la resolución de la autoridad administrativa que declare la improcedencia de la denuncia de parte en virtud a la inexistencia de una relación de consumo.

De esta forma, precisa expresamente que el elemento que decide el ámbito de aplicación del Derecho del Consumidor es la “relación de consumo”. Así, incluye todas las situaciones posibles: “antes, durante y después de contratar”¹⁸, comprendiendo como consumidor a aquel sujeto que, independientemente de que haya concretado o no una relación de consumo, se ha visto expuesto a esta¹⁹.

En la misma línea, INDECOPI entiende a la relación de consumo bajo una noción amplia, que comprende a la etapa anterior, y posterior a la transacción comercial. Ello se aprecia en la Resolución Final N° 492-2003/CPC²⁰, según la cual:

“Existen circunstancias que sin estar vinculadas a la transacción comercial también generan derechos, obligaciones y responsabilidades para las partes; ello, en tanto que el proceso de consumo involucra diversas etapas como la búsqueda de información, comparación de alternativas, elección y servicio post-venta. Este proceso, engloba diversas secuencias en las que tanto el consumidor como el proveedor tienen una actuación distinta dependiendo de la etapa en que se encuentra dentro de dicho proceso”.

establecido un concepto de relación de consumo en sentido amplio, sino, ha incluido como objeto de protección de la Ley 19.496 a aquellos consumidores que no han comprado un bien, bajo una lógica similar a la peruana.

¹⁷ “Artículo 108.- Infracciones administrativas.

Constituye infracción administrativa la conducta del proveedor que transgrede las disposiciones del presente Código, tanto si ello implica violar los derechos reconocidos a los consumidores como incumplir las obligaciones que estas normas imponen a los proveedores. También son supuestos de infracción administrativa el incumplimiento de acuerdos conciliatorios o cualquier otro acuerdo que de forma indubitable deje constancia de la manifestación de voluntad expresa de las partes de dar por culminada la controversia, de laudos arbitrales, y aquellos previstos en el Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, y en las normas que lo complementen o sustituyan.

Sin que la presente enumeración sea taxativa, pondrán fin al procedimiento administrativo la resolución de la autoridad administrativa que declara la improcedencia de la denuncia de parte en los siguientes supuestos:

c) Si no existe una relación de consumo, conforme al presente Código”.

¹⁸ LORENZETTI, “Consumidores”. Rubinzal-Culzoni, Editores. Santa Fe. 2003. Pp. 74.

¹⁹ ESPINOZA ESPINOZA, Juan. “Primeras reflexiones a propósito del Código de Protección y Defensa del Consumidor”. Revista *IUS ET VERITAS*, N° 41. Lima, 2010, pp. 165. Consulta: 20.05.2021.

<http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/iusetveritas/article/view/12116/12682>

²⁰ Resolución Final N° 492-2003/CPC del 14.05.03.

Igualmente, en la Resolución N° 342-2014/SPC-INDECOPI del 30.01.2014²¹, ha indicado que:

“El ámbito de aplicación del numeral 1 del artículo IV del Código no se encuentra restringido exclusivamente a los compradores o contratantes de un producto o servicio, pues como se ha señalado una persona puede entrar en contacto con dichas prestaciones sin que medie una relación contractual con el proveedor”.

Finalmente, los lineamientos sobre protección al consumidor del 2019 del INDECOPI confirman que el ámbito de aplicación del CDPC no se encuentra restringido exclusivamente a los compradores o contratantes de un producto o servicio, pues una persona puede entrar en contacto con dichas prestaciones sin que exista una relación contractual con el proveedor²². De este modo, no se debe excluir del ámbito de protección de la norma al sujeto que no concretó la transacción comercial.

5.1.2 Noción de consumidor

Conforme a lo señalado, el ámbito subjetivo de protección del CDPC gira en torno a la relación de consumo, que no se restringe a la transacción comercial, sino comprende la etapa anterior y posterior a ésta.

El numeral 1 del artículo IV del Título Preliminar del CDPC define al consumidor como aquella persona natural o jurídica que adquiere, utiliza o disfruta como destinatario final productos o servicios materiales e inmateriales, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, actuando en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional, a excepción de los microempresarios que evidencien una situación de asimetría informativa con el proveedor respecto de aquellos productos o servicios que no formen parte del giro propio del negocio.

²¹ Resolución N° 342-2014/SPC-INDECOPI del 30.01.2014, emitida en el Exp. N° 254-2012/CPC-INDECOPI-PIU. Pp 6.

²² Lineamientos sobre protección al consumidor del 2019 del INDECOPI. Pp. 35.

Este concepto de consumidor debe ser interpretado en conjunto con el artículo III del Título Preliminar del CDPC, según el cual, se protege al consumidor que se encuentre directa o indirectamente expuesto o comprendido por una relación de consumo o en una etapa preliminar a esta.

En la Resolución N° 1994-2016/SPC-INDECOPI se interpretan los preceptos normativos en mención, en el siguiente sentido:

“De lo anterior podría inferirse que únicamente aquellas personas que adquieran, utilicen o disfruten el producto o servicio ofrecido por el proveedor, esto es, que se encuentren inmersas en una efectiva relación de consumo, calificarían como consumidores en los términos de la normativa de Protección al Consumidor.

No obstante, este Colegiado considera que debe tenerse en cuenta que la lógica de las normas de protección al consumidor no coincide necesariamente con aquellas que guían el derecho civil contractual o el sistema de responsabilidad civil, sino que tiene un cariz distinto, una significación más amplia de sus conceptos, como es la noción de consumidor, debido a la vocación de dichas normas de otorgar una “especial protección” a los consumidores, en fiel cumplimiento del artículo 65° de la Constitución citado precedentemente”.

Esta interpretación persigue que la amplia protección y tutela a los consumidores, encomendada en el artículo 3 de la Constitución Política del Perú²³, no se vea limitada a la concreción de una transacción comercial²⁴.

Adoptar una interpretación restrictiva de relación de consumo implicaría que los sujetos que no califiquen como consumidores, para hacer valer sus derechos, tengan que adoptar aquellas acciones legales que correspondan en la vía ordinaria, con las desventajas que ello implica²⁵.

En ese sentido, la jurisprudencia considera que los consumidores que se encuentran protegidos por el CDPC no solo son aquellos que adquieren,

²³ “Artículo 3°.- La enumeración de los derechos establecidos en este capítulo no excluye los demás que la Constitución garantiza, ni otros de naturaleza análoga o que se fundan en la dignidad del hombre, o en los principios de soberanía del pueblo, del Estado democrático de derecho y de la forma republicana de gobierno”.

²⁴ ESPINOZA ESPINOZA, Juan. “Diálogo de las fuentes: el Código de Protección y Defensa del Consumidor frente al Código Civil y a la legislación especial”. En: Actualidad Mercantil, Actualidad Jurídica *Abril* N° 221. Lima, 2012. Pp. 330.

²⁵ RODRÍGUEZ, G. M. El Consumidor en su Isla. Lima: 2013.

utilizan o disfrutan el producto o servicio ofrecido por el proveedor, esto es, que realizan transacción comercial, sino que, también califican aquellos que, pese a no haber recibido un servicio, se han visto expuestos a esta²⁶.

Por lo que, proponemos la siguiente clasificación de consumidor: (i) aquellos inmersos en una relación de consumo en sentido estricto y (ii) aquellos que no han contratado con el proveedor, pero se han visto expuestos a la relación de consumo, se encuentran incluidas las personas que hacen cola en la caja, las que esperan ser atendidos en las mesas de un restaurante, las que recolectan los productos que van a comprar, entre otros. Este último supuesto es lo que se denomina como “consumidor equiparado”.

Consumidor equiparado

La doctrina divide al “consumidor equiparado” en dos supuestos: (i) “consumidores conexos”, comprendiendo a aquellas personas que utilizan bienes con destino de consumo por formar parte del círculo familiar o social del consumidor directo, sin formar parte de relación de consumo; y (ii) “consumidores expuestos”, incluyendo al grupo o colectividad indeterminada de consumidores que puedan estar de alguna manera expuestos a una relación de consumo, denominado “By stander”²⁷, independientemente de que esta se concrete o no.

Para formar parte del segundo supuesto se establece como requisito la exposición a la relación de consumo en sentido estricto. La RAE define el término “exponer” como “colocar a alguien o algo para que reciba la acción de un agente”; en función a ello, consideramos que se trata de aquel sujeto que se dispone a celebrar una relación de consumo y ejercer las acciones dirigidas a ello.

En el caso bajo análisis, se aprecia que, cuando sucedieron los hechos, la Sra. Tuanama se encontraba en la sección “Verduras” del establecimiento

²⁶ Resolución N° 19942016/SPC-INDECOPI del 01.06.2016, emitida en el Exp. N° 3452015/PS0INDECOPICUS.

²⁷ RUSCONI D.D. “Nociones fundamentales”. Manual de Derecho del Consumidor. Buenos Aires: 2009. Pp. 160.

comercial de Plaza Veá, recolectando los productos que iba a comprar; sin embargo, al ser víctima de hurto, no pudo concluir sus compras.

A partir de ello, establecemos como primera conclusión que la Sra. Tuanama no adquirió productos a cambio de una contraprestación económica y, en consecuencia, no entabló una relación de consumo en sentido estricto con Plaza Veá.

No obstante, conforme a las consideraciones expuestas, la noción de relación de consumo no se limita a la transacción comercial, sino, se extiende a la etapa pre y post contractual. En ese sentido, conforme a lo dispuesto en el numeral 1 del artículo IV del Título Preliminar del CDPC, concordante con el artículo III del Título Preliminar del mismo cuerpo normativo, se considera como consumidor al sujeto que se encuentre directa o indirectamente expuesto o comprendido por una relación de consumo o en una etapa preliminar a esta.

A partir de ello, establecemos como segunda conclusión que la Sra. Tuanama se ha visto expuesta a una relación de consumo, específicamente en la etapa preliminar a ésta. Ello, en la medida que se acercó a la tienda de Plaza Veá y se ubicó en la sección de verduras a fin de recolectar los productos que iba a adquirir. Por ello, la Sra. Tuanama calificaba como consumidora en los términos del CDPC y correspondía que su denuncia se declare procedente.

5.2 Problema jurídico 2: ¿Cuándo se imputa cargos por presunta infracción al deber de idoneidad y al deber de informar, respectivamente?

5.2.1 Alcance del deber de información

Conforme a lo señalado en las Resolución N° 1479-2018/SPC-INDECOPI y Resolución N.° 0223-2019/SPC-INDECOPI, por un lado, la información constituye un derecho para los consumidores, pues, les permite obtener los elementos necesarios para tomar una adecuada decisión de consumo²⁸ y hacer

²⁸ MORALES, A. “Temas de Protección al Consumidor y Buenas Prácticas de Mercado. Asimetría Informativa”. Lima: 2008. Pp. 6.

valer sus derechos en caso de que se produjera alguna controversia; por otro lado, constituye un deber para los proveedores, pues, se encuentran obligados a brindarla no solo al momento de la configuración de la relación de consumo, sino también a lo largo de la misma, en virtud a su naturaleza dinámica²⁹.

Este deber de información se encuentra previsto en el numeral 2.1 del artículo 2 del CDPC, que dispone que 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 servicios³⁰. Cabe resaltar que la información proporcionada, conforme a lo previsto en el artículo 2 del CDPC, tiene que ser veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada, oportuna, fácilmente accesible y brindada en idioma castellano³¹.

Sin embargo, el proveedor no está obligado a brindar todo tipo de información respecto a un producto, dado que puede ser muy compleja, técnica, especializada o simplemente no interesarle al consumidor. En ese sentido, el artículo 2 del CDPC dispone que la información a la que se encuentra obligada a comunicar es la relevante, entendida como aquella que incide en la decisión de consumo, así como para efectuar un uso adecuado de los productos o servicios. El artículo 3 del CDPC considera como información relevante a la naturaleza, origen, modo de fabricación, componentes, usos, volumen, peso,

²⁹ Lineamientos sobre protección al consumidor del 2019 del INDECOPI. Pp. 52.

³⁰ “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”.

³¹ “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.

2.3 Sin perjuicio de las exigencias concretas de las normas sectoriales correspondientes, para analizar la información relevante se tiene en consideración a toda aquella sin la cual no se hubiera adoptado la decisión de consumo o se hubiera efectuado en términos substancialmente distintos. Para ello se debe examinar si la información omitida desnaturaliza las condiciones en que se realizó la oferta al consumidor.

2.4 Al evaluarse la información, deben considerarse los problemas de confusión que generarían al consumidor el suministro de información excesiva o sumamente compleja, atendiendo a la naturaleza del producto adquirido o al servicio contratado”.

medidas, precios, forma de empleo, características, propiedades, idoneidad, cantidad, calidad o cualquier otro dato de los productos o servicios ofrecidos³².

En ese sentido, se incurrirá en infracción al deber de información cuando el proveedor no cumpla con su obligación de brindar información relevante, veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada, oportuna, fácilmente accesible.

5.2.2 Alcances del deber de idoneidad en función a la información

El deber de idoneidad, previsto en el artículo 18 del CDPC³³, consiste en la correspondencia entre lo que el consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a la información que hubiese recibido mediante publicidad, las condiciones pactadas o cualquier otra circunstancia considerada relevante.

En ese sentido, se infringe el deber de idoneidad cuando se defrauda la expectativa razonable del consumidor, la cual, se forja en función de la información brindada.

Para determinar la idoneidad de un producto o servicio, debe compararse el mismo con las garantías (legal, explícita e implícita) que el proveedor está brindando y a las que está obligado³⁴.

³² “Artículo 3.- Prohibición de información falsa o que induzca a error al consumidor

Está prohibida toda información o presentación u omisión de información que induzca al consumidor a error respecto a la naturaleza, origen, modo de fabricación, componentes, usos, volumen, peso, medidas, precios, forma de empleo, características, propiedades, idoneidad, cantidad, calidad o cualquier otro dato de los productos o servicios ofrecidos”.

³³ “Artículo 18.- Idoneidad

Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.

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

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

³⁴ “Para determinar la idoneidad de un producto o servicio, debe compararse el mismo con las garantías que el proveedor está brindando y a las que está obligado. Las garantías son las características, condiciones o términos con los que cuenta el producto o servicio.

Las garantías pueden ser legales, explícitas o implícitas:

a. Una garantía es legal cuando por mandato de la ley o de las regulaciones vigentes no se permite la comercialización de un producto o la prestación de un servicio sin cumplir con la referida garantía. No se puede pactar en contrario respecto de una garantía legal y la misma se entiende incluida en los contratos de consumo, así no se señale expresamente. Una garantía legal no puede ser desplazada por una garantía explícita ni por una implícita.

Como se aprecia, para el análisis de cumplimiento del deber de idoneidad, se tomará en cuenta la información que el proveedor brindó, la cual puede constituir una garantía explícita o legal (en caso brindar determinada información constituye una obligación legal)³⁵.

Es por ello que el deber de información e idoneidad se encuentran íntimamente vinculados. Para ejemplificar ello, proponemos el siguiente caso: “X” ofrece a “Y” un vestido, indicando que es de color perla y talla “S”, sin embargo, cuando el consumidor lo recibe aprecia que es de color gris y talla “M”. Al respecto, el proveedor habría vulnerado: (i) el deber de información, puesto que brindó información falsa, y (ii) el deber de idoneidad, puesto que defraudó la expectativa de “Y”, forjada en virtud a la información brindada por “X” (Garantía explícita).

De ahí que se considere que los problemas de idoneidad y de información pueden ser considerados como las dos caras de la misma moneda. La idoneidad es la falta de coincidencia entre lo que el consumidor espera y lo que el consumidor recibe. Pero a su vez lo que el consumidor espera depende del nivel de información que ha recibido³⁶.

Este vínculo ha venido generando confusión, incluso para la Autoridad Administrativa, en la medida que la Secretaria Técnica, respecto a un mismo hecho, imputa de forma simultánea la infracción al deber de idoneidad y al deber de información.

En ese sentido, resulta importante precisar el canto de la moneda, que delimita y distingue ambas caras.

b. Una garantía es explícita cuando se deriva de los términos y condiciones expresamente ofrecidos por el proveedor al consumidor en el contrato, en el etiquetado del producto, en la publicidad, en el comprobante de pago o cualquier otro medio por el que se pruebe específicamente lo ofrecido al consumidor. Una garantía explícita no puede ser desplazada por una garantía implícita.

c. Una garantía es implícita cuando, ante el silencio del proveedor o del contrato, se entiende que el producto o servicio cumplen con los fines y usos previsibles para los que han sido adquiridos por el consumidor considerando, entre otros aspectos, los usos y costumbres del mercado”.

³⁵ FLORES URIBE, J. “Sobre el derecho a la información en las relaciones de consumo”. Lima, 2020.

Recuperado de: <https://ius360.com/sobre-el-derecho-a-la-informacion-en-las-relaciones-de-consumo-benites-vargas-y-ugaz-abogados/>

³⁶ BULLARD, A. “Derecho y economía: El análisis económico de las instituciones legales”. Lima: Palestra Editores S.A.C. 2003. Pp. 302.

5.2.3 Análisis jurisprudencial

Con el objeto de formular una línea divisora entre el deber de idoneidad y el de información, resulta determinante repasar, en orden cronológico, los distintos pronunciamientos emitidos por la Autoridad Administrativa. Estas resoluciones fueron seleccionadas debido a que, en todos los casos, la Secretaría Técnica imputó, de forma independiente: (i) la presunta infracción al deber de idoneidad y (ii) la presunta infracción al deber de información y, en segunda instancia, la Sala ordenó el archivo de una imputación y resolvió la controversia en función a la infracción restante.

Caso 1

Resolución N° 0514-2014/SPC-INDECOPI³⁷

En el procedimiento tramitado bajo Exp. N° 211-2012/CPC-INDECOPI-AQP, Milagros del Rosario Cortéz Rodríguez denunció a Scotiabank Perú S.A.A. (en adelante, Scotiabank) debido a que habría bloqueado indebidamente su cuenta de ahorros y tarjeta de débito, sin mediar mandato judicial alguno en dicho sentido.

Al respecto, mediante Resolución N° 1, la Secretaría Técnica imputó a Scotiabank, en forma independiente, las siguientes conductas: (i) no habría informado debidamente y en forma oportuna a la denunciante los supuestos en los que bloquearía unilateralmente su cuenta de ahorros y tarjeta de débito, como una **presunta infracción al deber de información** y, (ii) habría bloqueado indebidamente y sin el consentimiento de la denunciante, su cuenta de ahorros y tarjeta de débito, como una **presunta infracción al deber de idoneidad**.

Sin embargo, mediante Resolución N° 0514-2014/SPC-INDECOPI, la Sala precisó que la presunta omisión de información respecto a los supuestos en

³⁷ Resolución N° 0514-2014/SPC-INDECOPI del 13.02.2014, recaída en el Exp. 11-2012/CPC-INDECOPI-AQP. Caso: Milagros Cortéz y Scotiabank.

los que se bloquearía la cuenta de ahorros y la tarjeta de crédito se subsume dentro de la tipificación de la conducta referida al bloqueo indebido de la cuenta de ahorros y tarjeta de débito, toda vez que se tratan de conductas con una **relación género – especie**. Por tal motivo, correspondía evaluar solo la conducta relativa al presunto bloqueo de la cuenta de ahorros y tarjeta de débito, como una infracción del deber de idoneidad, consagrado en los artículos 18 y 19 del CDPC.

Específicamente señaló:

“(…) Al momento de admitir la denuncia y resolver la controversia, la Comisión ha brindado un tratamiento independiente a tales hechos como si se trataran de dos conductas sin relación, género – especie. Sin embargo, este Colegiado considera que la presunta omisión del traslado de información respecto a los supuestos que motivaban la inactivación de los productos de la consumidora se subsume dentro de la tipificación de la conducta consistente en la supuesta indebida inactivación de su cuenta de ahorros y tarjeta de débito, toda vez que el cumplimiento de la primera era requisito de la correcta aplicación de la segunda, por lo que corresponde analizarlas conjuntamente. Por tanto, corresponde declarar la nulidad parcial de las Resoluciones 1 y 088-2013/INDECOPI-AQP emitidas por la Comisión en el extremo que imputó y emitió, respectivamente, un pronunciamiento respecto de la denuncia por infracción del Código en relación al incumplimiento del deber de información, dejando sin efecto la multa de 2 UIT impuesta al respecto. En consecuencia, con el objeto de resolver la controversia suscitada en el presente procedimiento corresponde que el análisis se centre en el hecho consistente en la presunta indebida inactivación de la cuenta de ahorros y tarjeta de débito de la señora Cortéz, de manera conjunta con el supuesto incumplimiento antes referido”³⁸.

Caso 2

Resolución N° 3091-2015/SPC-INDECOPI³⁹

En el procedimiento tramitado bajo Exp. N° 122-2014/ILN-CPC, la Secretaría Técnica inició de oficio un procedimiento en contra de Villa Club S.A. (en adelante, Villa Club) debido a que habría omitido informar a los consumidores

³⁸ Resolución N° 0514-2014/SPC-INDECOPI del 13.02.2014, recaída en el Exp. 11-2012/CPC-INDECOPI-AQP. Caso: Milagros Cortéz y Scotiabank. (Fundamentos 8, 9 y 10)

³⁹ Resolución N° 3091-2015/SPC-INDECOPI, recaída en el Exp. N° 122-2014/ILN-CPC. Caso: Villa Club.

que los inmuebles del proyecto inmobiliario no contaban con acceso a los servicios de agua y desagüe prestados por Sedapal y habría entregado inmuebles sin haber culminado las obras generales.

Al respecto, mediante Resolución N° 1080-2014/ILN-CPC, la Secretaría Técnica imputó a Villa Club, en forma independiente, las siguientes conductas: (i) no habría informado a los consumidores que los inmuebles del proyecto inmobiliario no contaban con acceso a los servicios de agua y desagüe prestados por Sedapal, como una **presunta infracción al deber de información**, y (ii) habría entregado inmuebles sin haber culminado las obras generales, como una **presunta infracción al deber de idoneidad**.

Sin embargo, mediante Resolución N° 3091-2015/SPC-INDECOPI, la Sala precisó que la presunta entrega de inmuebles sin haber culminado las obras generales constituye una consecuencia de la primera infracción, referida a no haber informado a los consumidores que los inmuebles no contaban con los servicios de agua y desagüe. Por tal motivo, ambas imputaciones constituyen una única conducta infractora, referida a la infracción al deber de información.

Específicamente señaló:

“Siendo ello así, si se determinara que Villa Club omitió brindar a los consumidores información relacionada a las reales posibilidades de contar con los servicios de agua y desagüe por parte de la entidad prestadora en sus inmuebles y que al recibir los mismos, estos vieron afectadas sus expectativas al no contar con los referidos servicios, esta última situación constituiría sólo una consecuencia de la primera infracción consistente en no haber informado. Conforme a lo señalado, esta Sala advierte que las imputaciones por presunta infracción de los artículos 76° y 19° del Código, involucran una única conducta infractora, consistente en no haber brindado a los consumidores información sobre las condiciones de acceso a los servicios de agua y desagüe prestados por Sedapal (conducta imputada como presunta infracción del artículo 76° del Código)”⁴⁰.

⁴⁰ Resolución N° 3091-2015/SPC-INDECOPI, recaída en el Exp. N° 122-2014/ILN-CPC. Caso: Villa Club (Fundamentos 51, 52 y 53).

Caso 3

Resolución N° 2746-2016/SPC-INDECOPI⁴¹

En el procedimiento tramitado bajo Exp. N° 623-2015/CC2, Julio Walter Noceda Martorollet denunció a Diveimport S.A. (en adelante, Diveimport) debido a que no le habría entregado un vehículo nuevo con las características ofrecidas en la contratación, solicitando que se le entregue uno que cumpla con las condiciones pactadas.

Al respecto, mediante Resolución N° 1, la Secretaría Técnica imputó a Diveimport, en forma independiente, las siguientes conductas: (i) habría brindado al denunciante información falsa, errónea e inexacta de las características del vehículo que adquiriría, como una **presunta infracción al deber de información**, y (ii) no habría entregado al denunciante un vehículo nuevo con las características ofrecidas en la etapa de contratación, como una **presunta infracción al deber de idoneidad**.

Sin embargo, mediante N° 2746-2016/SPC-INDECOPI, la Sala precisó que la presunta entrega de un vehículo con características distintas a las pactadas constituye una consecuencia de la primera infracción, referida a haber brindado información falsa, errónea e inexacta de las características del vehículo, de modo que, la conducta referida a información se encuentra subsumida en el análisis del deber de idoneidad. Por tal motivo, ambas imputaciones constituyen una única conducta infractora, referida a la infracción al deber de idoneidad.

Específicamente señaló:

“No obstante, esta Sala advierte que el análisis de tal conducta se encuentra subsumida, en la valoración de la conducta consistente en que Diveimport no habría cumplido con entregar al denunciante un vehículo nuevo con las características ofrecidas durante la etapa de contratación del bien, en la medida que el vehículo entregado no

⁴¹ Resolución N° 2746-2016/SPC-INDECOPI, recaída en el Exp. N° 623-2015/CC2. Caso: Julio Noceda y Diveimport.

contaba con “sunroof” ni con “luces de bixenón blancas (ILS: Inteligent Light System)”, conducta tipificada como una infracción a los artículos 18° y 19° del Código. Ello, en tanto que la presunta información “falsa”, errónea e inexacta respecto a las características del vehículo habría traído como consecuencia que Diveimport no cumpla con entregar al denunciante un vehículo nuevo con las características ofrecidas durante la etapa de contratación del bien.

Por lo cual, esta Sala considera que corresponde declarar la nulidad de la Resolución N° 1 de fecha 3 de julio de 2015, y, de la Resolución Final N° 2116- 2015/CC2 del 25 de noviembre de 2015 en el extremo que se imputó, y, se pronunció sobre dichas conductas de manera independiente, en tanto, la conducta referida a información se encuentra subsumida en el análisis de la conducta consistente en que el denunciado no habría cumplido con entregar al denunciante un vehículo nuevo con las características ofrecidas durante la etapa de contratación del bien, en tanto, se encuentran en una relación de causa y consecuencia. Por lo cual, corresponde ordenar el archivo de la primera conducta mencionada”⁴².

Caso 4

Resolución N° 0312-2018/SPC-INDECOPI⁴³

En el procedimiento tramitado bajo Exp. N° 1092-2015/CC1, Rosa Elina Guerrero Lozada denunció a La Positiva Seguros y Reaseguros S.A. (en adelante, La Positiva) debido a que le habría negado indebidamente la cobertura del seguro por el siniestro ocurrido.

Al respecto, mediante Resolución N° 2 del 21 de diciembre de 2015, la Secretaría Técnica imputó a La Positiva, en forma independiente, las siguientes conductas: (i) no habría brindado información suficiente/relevante de las causales de exclusión de cobertura del seguro contratado, en cuanto a los supuestos de estafa, como una **presunta infracción al deber de información** y (ii) habría negado de manera injustificada brindar a la

⁴² Resolución N° 2746-2016/SPC-INDECOPI, recaída en el Exp. N° 623-2015/CC2. Caso: Julio Noceda y Diveimport. (Fundamentos 9 y 10).

⁴³ Resolución N° 0312-2018/SPC-INDECOPI del 15.02.2018, recaída en el Exp. N° 1092-2015/CC1. Caso: Rosa Guerrero y La Positiva.

denunciante la cobertura seguro vehicular por la pérdida de su vehículo, como una **presunta infracción al deber de idoneidad**.

Sin embargo, mediante Resolución N° 0312-2018/SPC-INDECOPI, la Sala precisó que la presunta vulneración al deber de información, se encuentra subsumida bajo la evaluación de la presunta trasgresión al deber de idoneidad. Por tal motivo, correspondía evaluar ambas como una presunta infracción del deber de idoneidad, consagrado en los artículos 18 y 19 del CDPC.

Específicamente señaló:

“(…) de la lectura del desarrollo expuesto para la determinación de cada una de las conductas anteriormente mencionadas, se advierte que la que está referida a la denegatoria de la cobertura del seguro vehicular, calificada como una vulneración al deber de idoneidad, incorpora en su análisis aspectos relevantes sobre la entrega de la información suficiente realizada por la aseguradora en favor de la cliente, situación tal que implica que el hecho atribuido a La Positiva, referido a la vulneración al deber de información, se encuentre subsumido bajo la evaluación de tal conducta -esto es, la consistente en la presunta trasgresión al deber de idoneidad-. Por consiguiente, esta Sala considera que lo que corresponde es que ambos hechos cuestionados sean verificados como una vulneración al deber de idoneidad, consagrados en los artículos 18° y 19° del Código. Con lo cual, corresponde declarar la nulidad parcial de la Resolución 2 y la resolución venida en grado, en los extremos que imputaron y declararon infundada la denuncia contra la aseguradora, por infracción al deber de información, en lo referente a la falta de entrega de información suficiente y relevante respecto de los siniestros que estaban cubiertos por el seguro vehicular contratado por la señora Guerrero, toda vez que tal conducta está subsumida dentro del análisis que se realizará por la presunta vulneración al deber de idoneidad, al denegar el otorgamiento de la cobertura de dicho producto”⁴⁴.

Caso 5

Resolución N° 0296-2018/SPC-INDECOPI⁴⁵

⁴⁴ Resolución N° 0312-2018/SPC-INDECOPI del 15.02.2018, recaída en el Exp. N° 1092-2015/CC1. Caso: Rosa Guerrero y La Positiva. (Fundamentos 15, 16 y 17).

⁴⁵ Resolución N° 0296-2018/SPC-INDECOPI, recaída en el Exp. N° 0280-2015/CC1. Caso: Rivadeneyra y Banco GNB.

En el procedimiento tramitado bajo Exp. N° 0280-2015/CC1, Rubén Eliseo Valle Rivadeneyra denunció al Banco GNB Perú S.A. (en adelante, Banco GNB) debido a que le habría requerido el depósito de once (11) cuotas en la “Cuenta Ahorro Hipotecario”, sin haberle informado que el proyecto inmobiliario no contaba con el financiamiento aprobado⁴⁶.

Al respecto, mediante Resolución N° 11, la Secretaría Técnica imputó al Banco GNB, en forma independiente, las siguientes conductas: (i) no habría informado al denunciante que el proyecto inmobiliario no contaba con el financiamiento aprobado, como una **presunta infracción al deber de información** y (ii) habría requerido al denunciante el depósito de once (11) cuotas en la cuenta “Ahorro Hipotecario”, como una **presunta infracción al deber de idoneidad**.

Sin embargo, mediante Resolución N° 0296-2018/SPC-INDECOPI, la Sala precisó que la denuncia se encuentra referida a la falta de información brindada por el Banco GNB respecto al financiamiento del proyecto inmobiliario. Por tal motivo, correspondía evaluar la conducta como una presunta infracción al deber de información, consagrado en los artículos 1°.1 literal b), 2°.1 y 2°.2 del CDPC.

Específicamente señaló:

“En vista de lo expuesto en los párrafos anteriores, podemos concluir que el Código ofrece una gama de tipos legales, los cuales guardan una estrecha relación y únicamente son excluyentes por la especialidad de su aplicación. Así, tenemos los artículos 18° y 19°, los cuales establecen el deber de idoneidad, concepto que podría entenderse que vela de un modo general por la correspondencia entre lo ofrecido y lo verdaderamente recibido por los consumidores; y, de otro lado, tenemos los artículos 1°.1 literal b), 2°.1 y 2°.2 del Código, que establecen el deber de información del proveedor sobre los bienes y servicios contratados, a efectos de que el consumidor pueda corroborar los términos en los que el proveedor le entregó un bien o brindó un servicio. Ahora bien, para una adecuada imputación, podrán tomarse

⁴⁶ Denunciante celebró un contrato de compraventa de compra venta con una empresa inmobiliaria, el cual iba a ser financiado por el Banco GNB, y junto con ello, se le ofreció un crédito hipotecario, para lo cual adquirió el producto cuenta ahorro hipotecario, al que debía depositar dinero mensualmente. Posteriormente de depositar 11 meses el dinero exigido para el crédito hipotecario, se le informó que el banco no financiaba el proyecto.

en cuenta dos (2) factores: (i) la congruencia de lo denunciado, esto es, atender el contenido del escrito de denuncia por parte del administrado; y, (ii) el deber de encauzamiento de la autoridad administrativa, en tanto que, si advirtiera una presunta infracción a un tipo infractor más específico, podrá encausar el procedimiento según la imputación de cargos que considere correspondiente. En el presente caso, de los hechos denunciados, esta Sala advierte que el señor Valle denunció la falta de información brindada por el Banco respecto del financiamiento del proyecto inmobiliario “Residencial Puertas del Sol”, alegando que dicha omisión ocasionó que no se retirara del citado proyecto y siguiera realizando abonos a la “Cuenta Ahorro Hipotecario” (extremo analizado en esta instancia). (...) Al respecto, si bien este Colegiado advierte que la presunta responsabilidad del Banco por omitir informar al denunciante sobre el estado del citado proyecto pudo, como consecuencia, haber afectado las expectativas del denunciante, quién no encontró coincidencia entre lo que esperaba y lo que recibió (deber de idoneidad), en el presente caso, el presunto hecho infractor se encuentra referido a un tipo infractor particular, contenido en los artículos 1°.1 literal b), 2°.1 y 2°.2 del Código, referidos específicamente al deber de información del proveedor denunciado. En atención a ello, siendo que los artículos 18°, 19° (deber de idoneidad) y 1°.1 literal b), 2°.1 y 2°.2 (deber de información) son excluyentes por la especialidad de su aplicación, el órgano funcional al momento de resolver un procedimiento debió optar por determinar la responsabilidad del administrado en base a uno de estos tipos jurídicos. Cabe precisar que, si bien, durante la labor de instrucción, puede evaluarse la presunta infracción al deber de idoneidad e información; de otro lado, al momento de sancionar a un proveedor, la autoridad administrativa deberá escoger el tipo jurídico específico (idoneidad o información) aplicable para el caso concreto”⁴⁷.

Caso 6

Resolución N° 0684-2018/SPC-INDECOPI⁴⁸

En el procedimiento tramitado bajo Exp. N° 1267-2016/CC2, la Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios denunció a Supermercados Peruanos S.A. (en adelante, Supermercados Peruanos) debido a que habría entregado a los consumidores carne y embutidos con un peso inferior al consignado en la etiqueta.

⁴⁷ Resolución N° 0296-2018/SPC-INDECOPI, recaída en el Exp. N° 0280-2015/CC1. Caso: Rivadeneyra y Banco GNB. (Fundamentos 29, 30, 31, 33 y 34).

⁴⁸ Resolución N° 0684-2018/SPC-INDECOPI, recaída en el Exp. N° 1267-2016/CC2. Caso: Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios y Supermercados Peruanos S.A.

Al respecto, mediante Resolución N° 1, la Secretaría Técnica imputó a Supermercados Peruanos, en forma independiente, las siguientes conductas: (i) no habría informado a los consumidores respecto del precio real del producto que compraban (carne, pollo, queso y embutidos), ni que estaban adquiriendo un producto adicional que no solicitaron (empaque o recipiente), como una **presunta infracción al deber de información** y (ii) habría entregado a los consumidores que adquirieron carne, pollo, queso y embutidos en su establecimiento, productos con un peso inferior al consignado en la etiqueta, como una **presunta infracción al deber de idoneidad**.

Sin embargo, mediante Resolución N° 0684-2018/SPC-INDECOPI, la Sala precisó que el deber de información se encuentra contenido o subsumido en el deber de idoneidad del proveedor de brindar un producto con un precio que corresponda al peso del mismo. Por tal motivo, correspondía evaluar la conducta como una presunta infracción al deber de idoneidad, consagrado en los artículos 18 y 19 del CDPC.

Específicamente señaló:

“(...)se advierte que los hechos infractores denunciados, y que fueron imputados y analizados como infracciones independientes, responden a una sola conducta infractora, en tanto el deber de información se encuentra contenido o subsumido en el deber de idoneidad del proveedor de brindar un producto con un precio que corresponda al peso del mismo. Así pues, en el presente caso el hecho de brindar un producto inidóneo (pues el peso de este no sería exacto), que no guarda correspondencia con lo que espera el consumidor, justamente también lleva consigo una vulneración al deber de informar al respecto, pero ello no implica que ambas conductas constituyan infracciones independientes entre sí.

En ese sentido, en la medida que -en el presente caso- el deber de información se encuentra contenido en el análisis que se realizará sobre si los productos fueron puestos a disposición con un contenido neto errado; corresponde declarar la nulidad parcial de la Resolución 1 en el extremo que imputó a Supermercados Peruanos la presunta infracción al deber de información, pues dicha conducta se encuentra subsumida en el análisis del deber de idoneidad contenido en el artículo 19° del Código”⁴⁹.

⁴⁹ Resolución N° 0684-2018/SPC-INDECOPI, recaída en el Exp. N° 1267-2016/CC2. Caso: Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios y Supermercados Peruanos S.A. (Fundamentos 24 y 25).

Caso 7

Resolución N° 0098-2019/SPC-INDECOPI⁵⁰

En el procedimiento tramitado bajo Exp. N° 3023-2012-CPC, Walter Leiva Villacorta denunció al Instituto Centroamericano de Universidad Adolfo Ibáñez Sucursal Lima. (en adelante, INCAE) debido a que no le habría brindado información sobre las licencias y autorizaciones para desarrollar lícitamente su actividad.

Al respecto, mediante Resolución N° 21 del 23 de octubre de 2017, la Secretaría Técnica imputó a Supermercados Peruanos, en forma independiente, las siguientes conductas: (i) no habría brindado información al denunciante sobre las licencias y autorizaciones que cuentan para desarrollar lícitamente su actividad, como una **presunta infracción al deber de información** y (ii) no habría obtenido las autorizaciones y licencias que le permitan ofrecer el servicio de educación a los consumidores, como una **presunta infracción al deber de idoneidad**.

Sin embargo, mediante Resolución N° 0098-2019/SPC-INDECOPI, la Sala precisó que el deber de idoneidad se configura como aquella premisa esencial que atiende, de manera precisa, la pretensión del señor Leiva en su escrito de denuncia. Por tal motivo, correspondía evaluar la conducta como una presunta infracción al deber de idoneidad, consagrado en los artículos 18 y 19 del CDPC.

Específicamente señaló:

“(…) de una evaluación del nuevo admisorio elaborado por la Secretaría Técnica de la Comisión, esta Sala puede advertir que los extremos imputados están estrechamente vinculados, toda vez que los supuestos de hecho contenidos en los mismos devienen en una relación intrínseca que, bajo un análisis fáctico, se remiten a valorar únicamente el deber de idoneidad de los proveedores denunciados.

⁵⁰ Resolución N° 0098-2019/SPC-INDECOPI, recaída en el Exp. N° 3023-2012/CPC. Caso: Walter Leiva e Instituto Centroamericano de Administración de Empresas.

En efecto, este Colegiado considera que el análisis referido a verificar si los proveedores informaron al denunciante sobre las autorizaciones y licencias que contaban para prestar su servicio educativo en el Perú, conlleva a que, necesariamente se analice, de manera previa, si dichos agentes económicos debían obtener algún título habilitante por parte de las entidades públicas competentes.

Todo ello hace entrever que la evaluación de fondo de ambos extremos recaiga únicamente bajo un análisis de idoneidad, toda vez que dicho deber se configura como aquella premisa esencial que atiende, de manera precisa, la pretensión del señor Leiva en su escrito de denuncia. Cabe señalar que, si bien el denunciante alegó también la presunta falta al deber de información, ello se constituye como un argumento adicional, el cual puede ser debidamente encauzado por la Autoridad Administrativa

Sin perjuicio de ello, resulta oportuno precisar que, si bien la Sala – mediante Resolución 2565-2017/SPC-INDECOPI – indicó que la primera instancia no había atendido la denuncia del señor Leiva respecto de una presunta falta al deber de transparencia, ello, se efectuó en aplicación del Principio de Congruencia, lo cual no implicaba necesariamente que el referido hecho sea imputado por el órgano instructor de primera instancia, toda vez que, el mismo estaba facultado de poder advertir lo expuesto en párrafos anteriores.

En virtud de lo desarrollado, corresponde declarar la nulidad parcial de las Resoluciones 21 y 914-2018/CC2, toda vez que se imputó y evaluó, respectivamente, como una conducta independiente, que Incae y la Universidad no habrían cumplido con brindar información al denunciante sobre las licencias y autorizaciones que contaban para desarrollar su actividad económica en el Perú. Ello, en la medida que la evaluación de la información brindada al denunciante debía realizarse dentro del análisis de la infracción al deber de idoneidad, esto es, de la defraudación de expectativas ocasionada al denunciante por parte de los denunciados, al haber presuntamente brindado el servicio de educación superior en el territorio peruano, sin haber cumplido con obtener el título habilitante para ello”⁵¹.

Caso 8

Resolución N° 0220-2019/SPC-INDECOPI⁵²

⁵¹ Resolución N° 0098-2019/SPC-INDECOPI, recaída en el Exp. 3023-2012/CPC. Caso: Walter Leiva e Instituto Centroamericano de Administración de Empresas. (Fundamentos 32, 33, 34, 35 y 36).

⁵² Resolución N° 0220-2019/SPC-INDECOPI del 28.01.2019, emitida en el Exp. N° 0178-2017/CPC-INDECOPI-JUN. Caso: Anamelba Santa y Banco de Crédito.

En el procedimiento tramitado bajo el Expediente N° 0178-2017/CPC-INDECOPI-JUN, Anamelba Santa Pacheco De la Cruz denunció al Banco de Crédito del Perú S.A. (en adelante, BCP) debido a que le habría remitido cartas notariales requiriendo el pago de cuotas correspondientes al contrato de arrendamiento financiero celebrado, pese a que estas habían sido pagadas oportunamente. Asimismo, señaló que interpuso un reclamo, respecto al cual, el Banco le informó que mantenía aportes adeudados por conceptos distintos a los señalados en su cronograma de pagos, por lo cual, las cuotas habían sido imputadas en orden de prioridad para el pago de multas, penalidades y otros, lo que generó el desfase en el pago de sus cuotas, quedando un saldo pendiente de pago.

Al respecto, mediante Resolución N° 3 del 10 de octubre de 2017, la Secretaría Técnica imputó al BCP, en forma independiente, las siguientes conductas: (i) habría omitido informar a la denunciante que mantenía deuda pendiente de pago por conceptos distintos a los consignados en su cronograma de pagos, como una **presunta infracción al deber de información** y (ii) habría requerido indebidamente el pago de las cuotas 23, 24, 26 y 27 del cronograma de pagos de la denunciante, como **una presunta infracción del deber de idoneidad**.

Sin embargo, mediante Resolución N° 0220-2019/SPC-INDECOPI, la Sala precisó que la Comisión, al momento de resolver la controversia, ha brindado un tratamiento particular a las conductas citadas previamente, como si se trataran de dos infracciones distintas (Deber de idoneidad y deber de infracción), pese a que las mismas guardaban una relación de causa efecto entre ellas. Por tal motivo, correspondía evaluar ambas conductas como una presunta infracción al deber de información, consagrado en los artículos 1°.1 literal b) y 2°.1 del CDPC.

Específicamente señaló:

“(...) De lo antes expuesto, se advierte que al momento de admitir la denuncia y resolver la controversia, la Comisión ha brindado un

tratamiento particular a las conductas citadas previamente, como si se trataran de dos (2) conductas sin relación alguna; pese a que las mismas guardaban una relación de causa efecto entre ellas. Precisamente, este Colegiado considera que el requerimiento de pago de las cuotas 23, 24, 26 y 27 se debió a que el Banco imputó los abonos mensuales realizados por la denunciante por concepto de pago de cuotas para amortizar deudas por conceptos distintos a los fijados en su cronograma de pagos, como multas por infracciones de tránsito, comisión por administración de multas, entre otras, evidenciándose que las mismas guardaban una relación de causa efecto entre ellas”⁵³.

En tal sentido, el no haber informado al consumidor que mantiene una deuda por multas, comisiones y otros conceptos (Conducta originaria) sería el motivo, por el cual, se realizó el cobro indebido de pago de las cuotas del cronograma de pagos (Conducta efecto).

Caso 9

Resolución N° 0474-2019/SPC-INDECOPI⁵⁴

En el procedimiento tramitado bajo Exps. N° 496-2017/CC2, 497-2017/CC2, 498-2017/CC2, 499-2017/CC2, 519-2017/CC2, 520-2017/CC2, 521-2017/CC2, 539-2017/CC2, 552-2017/CC2, 589-2017/CC2, 657-2017/CC2 (ACUMULADOS), Edith Maribel Villanueva Yauri y otros denunciaron a Menorca Inversiones S.A.C. (en adelante, Menorca) debido a que habría puesto a su disposición lotes que no contarían con los servicios de agua potable y desagüe provistos por Sedapal.

Al respecto, mediante Resolución N° 1, la Secretaría Técnica imputó a Menorca, en forma independiente, las siguientes conductas: (i) no habría informado, al momento de compra y entrega de los lotes, que estos no contarían con los servicios de agua potable y desagüe, ni que instalaría un sistema de desagüe no convencional (silos), como una **presunta infracción al**

⁵³ Resolución N° 0220-2019/SPC-INDECOPI del 28.01.2019, emitida en el Exp. N° 0178-2017/CPC-INDECOPI-JUN. Caso: Anamelba Santa y Banco de Crédito. (Fundamentos 21 y 22).

⁵⁴ Resolución N° 0474-2019/SPC-INDECOPI del 22.02.2019, recaída en los Exps. N° 496-2017/CC2, 497-2017/CC2, 498-2017/CC2, 499-2017/CC2, 519-2017/CC2, 520-2017/CC2, 521-2017/CC2, 539-2017/CC2, 552-2017/CC2, 589-2017/CC2, 657-2017/CC2 (ACUMULADOS). Caso: Villanueva y Menorca.

deber de información y (ii) habría puesto a disposición lotes que no contarían con los servicios de agua potable y desagüe prestados por Sedapal, sustituyéndolos con silos, como una **presunta infracción al deber de idoneidad**.

Sin embargo, mediante Resolución N° 0474-2019/SPC-INDECOPI, la Sala precisó que la presentación de la denuncia tuvo por finalidad cuestionar una vulneración de las expectativas de los usuarios. Por tal motivo, correspondía evaluar solo el hecho consistente en haber puesto a disposición lotes que no contarían con los servicios de agua potable y desagüe prestados por Sedapal, como una presunta infracción al deber de idoneidad, consagrado en los artículos 18 y 19 del CDPC.

Específicamente señaló:

“(...) De lo anterior, se aprecia que, si bien en la imputación analizada bajo los alcances del deber de información se hacía referencia -específicamente- a la deficiente información transmitida a los consumidores respecto de que sus lotes podrían contar con los servicios de saneamiento brindados directamente por la entidad prestadora desde un inicio (pese a que ello no era cierto), resulta evidente que la presentación de la denuncia, tuvo por finalidad cuestionar una vulneración de las expectativas de los usuarios por la falta de correspondencia de los lotes que esperaban recibir (lotes con la posibilidad de que los servicios de agua y desagüe fueran directamente prestados por Sedapal) y lo que en efecto habrían recibido (bienes que no podían contar con dichos servicios desde un inicio). Siendo ello así, resulta evidente que, bajo el tenor de la denuncia planteada por los consumidores contra Menorca, debía analizarse si la inmobiliaria infringió o no el deber de idoneidad previsto en el Código a la luz de la información que trasladó y no trasladó a los interesados al momento de la compra de sus lotes respecto de la posibilidad de que Sedapal prestara los servicios de saneamiento de manera directa (además de verificar si la denunciada cumplió o no con ejecutar todas las obras a su cargo de manera oportuna y si la instalación de un sistema de desagüe no convencional era o no adecuada en función de las expectativas de los denunciantes). Cabe resaltar que, el análisis antes expuesto responde estrictamente a los términos de la denuncia interpuesta por los interesados contra Menorca, toda vez que, en los procedimientos de protección al consumidor iniciados a solicitud de parte -a diferencia de los seguidos por iniciativa de la autoridad-, es la

denuncia la que guía el enfoque que deberá seguir el caso en concreto”⁵⁵.

Caso 10

Resolución N° 0007-2021/SPC-INDECOPI⁵⁶

En el procedimiento tramitado bajo Exp. 1571-2019/CC1, Doyla Eudocia Tapullima Ramírez denunció a Scotiabank Perú S.A.A. (en adelante, Scotiabank) debido a que habría permitido que se realicen trescientos sesenta y siete (367) operaciones con su tarjeta de débito.

Al respecto, mediante Resolución N° 6 del 30 de julio de 2020, la Secretaría Técnica imputó a Scotiabank, en forma independiente, las siguientes conductas: (i) habría informado indebidamente a la denunciante que las operaciones no reconocidas fueron autorizadas con presencia de su tarjeta y clave, como una **presunta infracción al deber de información** y (ii) habría permitido indebidamente que se realicen trescientos sesenta y siete (367) operaciones con la tarjeta de débito de la denunciante, como una **presunta infracción al deber de idoneidad**.

Sin embargo, mediante Resolución N° 0007-2021/SPC-INDECOPI, la Sala precisó que la presunta información indebida brindada por Scotiabank, resulta una conducta que se encuentra contenida y/o subsumida dentro de la conducta referida a que habría permitido indebidamente la realización de operaciones no reconocidas. Por tal motivo, correspondía evaluar la conducta como una presunta infracción al deber de idoneidad, consagrado en los artículos 18 y 19 del CDPC.

Específicamente señaló:

⁵⁵ Resolución N° 0474-2019/SPC-INDECOPI del 22.02.2019, recaída en los Exps. N° 496-2017/CC2, 497-2017/CC2, 498-2017/CC2, 499-2017/CC2, 519-2017/CC2, 520-2017/CC2, 521-2017/CC2, 539-2017/CC2, 552-2017/CC2, 589-2017/CC2, 657-2017/CC2 (ACUMULADOS). Caso: Villanueva y Menorca. (Fundamentos 49, 50 y 51).

⁵⁶ Resolución N° 0007-2021/SPC-INDECOPI del 6 de enero de 2021, recaída en el Exp. N° 1571-2019/CC1. Caso: Doyla Tapullima y Scotiabank.

“(…) Tal como se advierte de lo expuesto por la denunciante, esta cuestionó que el Banco haya permitido la realización de operaciones no reconocidas con cargo a su tarjeta de débito, y es en el marco de dichas operaciones, que la entidad bancaria le informó que las mismas se habrían efectuado con el uso de su tarjeta y clave, lo cual no sería cierto según lo precisado por la señora Tapullima.

Sin embargo, a criterio de este Colegiado, la información trasladada (sobre el uso de la tarjeta y clave) se encuentra enmarcada en el hecho principal denunciado por la administrada, esto es, la realización de operaciones no reconocidas, pues justamente tal conducta llevaba consigo la presunta utilización de la tarjeta de débito y clave secreta (hecho informado a la denunciante).

Así las cosas -a consideración de esta Sala- la conducta referida a la presunta información indebida acerca de la autorización de la tarjeta y clave, resulta una conducta que se encuentra contenida y/o subsumida en la primera, referida a que la entidad financiera habría permitido indebidamente la realización de operaciones no reconocidas por la denunciante.

Por lo tanto, corresponde declarar la nulidad parcial de la resolución de imputación de cargos y de la resolución recurrida en los extremos que imputó, y se pronunció, respectivamente, sobre el hecho referido a que el Banco le habría informado indebidamente a la denunciante que las operaciones fueron autorizadas con su tarjeta y clave; ello, por vulneración a los Principios de Congruencia y Debido Procedimiento, en la medida que tal conducta se encontraba subsumida en el análisis referido a la presunta realización indebida de las operaciones no reconocidas por la consumidora”⁵⁷.

A fin de apreciar con mayor comodidad las posturas del INDECOPI, proponemos el siguiente cuadro resumen:

Nº	RESOLUCIÓN	CONDUCTA DENUNCIADA	CRITERIO	DECISIÓN
1	0514-2014/SPC-INDECOPI (DENUNCIA)	Bloqueo indebido de cuenta de ahorros y tarjeta de debito	Relación género - especie	Infracción al deber de idoneidad
2	3091-2015/SPC-INDECOPI (DE OFICIO)	Omisión de informar que los lotes vendido no contarían con los servicios de agua ni desagüe	Relación causa - consecuencia	Infracción al deber de información
3	2746-2016/SPC-INDECOPI (DENUNCIA)	Entrega de vehículo con características distintas a las ofrecidas	Relación causa - consecuencia	Infracción al deber de idoneidad
4	0312-2018/SPC-INDECOPI (DENUNCIA)	Negativa de brindar cobertura de seguro al siniestro (Estafa)	La vulneración del deber de información se encuentra subsumido bajo la evaluación de la trasgresión al deber de idoneidad	Infracción al deber de idoneidad

⁵⁷ Resolución N° 0007-2021/SPC-INDECOPI del 6 de enero de 2021, recaída en el Exp. N° 1571-2019/CC1. Caso: Doyla Tapullima y Scotiabank. (Fundamentos 23, 24, 26 y 27).

5	0296-2018/SPC-INDECOPI (DENUNCIA)	Requerimiento indebido del pago de cuotas (Crédito hipotecario)	Congruencia de la imputación con lo denunciado	Infracción al deber de información
6	0684-2018/SPC-INDECOPI	Entrega de carne y embutidos con un peso inferior al consignado en la etiqueta	La vulneración del deber de información se encuentra subsumido bajo la evaluación de la trasgresión al deber de idoneidad	Infracción al deber de idoneidad
7	0098-2019/SPC-INDECOPI	Brindar servicio de educación sin tener título habilitante para ello	Atender de manera precisa la pretensión del denunciante	Infracción al deber de idoneidad
8	0220-2019/SPC-INDECOPI (DENUNCIA)	Requerimiento indebido de pago de cuotas (Leasing financiero)	Relación causa - efecto	Infracción al deber de información
9	0474-2019/SPC-INDECOPI (DENUNCIA)	Venta de lotes que no contarían con los servicios de agua ni desagüe	La denuncia guía el enfoque que deberá seguir el caso en concreto	Infracción al deber de idoneidad
10	0007-2021/SPC-INDECOPI	Permitir realizar operaciones no reconocidas con cargo a la tarjeta de débito de la consumidora	Deber de información se encuentra contenido y/o subsumido en el deber de idoneidad	Infracción al deber de idoneidad

5.2.4 Frontera entre el deber de idoneidad y el deber de informar

Preliminarmente, corresponde señalar que “la formulación de cargos constituye un trámite esencial del procedimiento sancionador, pues permite al administrado informarse de los hechos imputados y su calificación como ilícitos, a efectos de poder ejercer adecuadamente su derecho de defensa en el marco de un debido procedimiento”⁵⁸. Ello, en la medida que, en función a la imputación, el denunciado formula sus argumentos de hecho y derecho. Por lo tanto, la Autoridad Administrativa debe ser especialmente cuidadosa en la imputación de cargos, de lo contrario, menoscabaría el derecho de defensa del denunciado.

A partir de ello, apreciamos las siguientes posiciones del INDECOPI⁵⁹ respecto a qué infracción se debe imputar en estos casos: (i) el análisis del deber de información se encuentra subsumido dentro del deber de idoneidad,

⁵⁸ RESOLUCION FINAL N° 187-2015/CPC-INDECOPI-PUN del 28.09.2015, recaída en el Exp. N° 46-2015/CPC-INDECOPI-PUN. Caso Layme y Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa.

⁵⁹ Corresponde precisar que según Resolución 0171-2018/SPC-INDECOPI el 24 de enero de 2018, esta Sala ha establecido que en una fase preliminar de evaluación de casos en el que pudieran estar involucrados diversos tipos infractores, la autoridad administrativa también podrá tomar en cuenta los artículos 18° y 19° del Código, toda vez que, en caso no se pueda acreditar la comisión de una infracción de un tipo infractor específico, existirá la posibilidad de evaluar la vulneración al deber de idoneidad en general.

por lo que, únicamente correspondería imputar este último (Relación género – especie) (Relación causa – consecuencia), (ii) la infracción al deber de idoneidad constituye solo una consecuencia de la vulneración al deber de información, por lo que corresponde imputar este último (relación causa – consecuencia) y (iii) la imputación debe guardar congruencia con los hechos y la pretensión del denunciante, de modo que, la denuncia guía el enfoque que deberá seguir el caso concreto.

A nuestro parecer, se debe distinguir entre los procedimientos iniciados a pedido de parte y de oficio, debido a que en los primeros existe un interés particular del consumidor, que busca tutela del INDECOPI; mientras que, en el segundo, no existe tal interés, sino el incumplimiento de las obligaciones previstas en el CDPC.

En ese sentido, cuando se traten de procedimientos iniciados a pedido de parte, la Secretaría Técnica debe determinar la imputación de cargos en función a los hechos y pretensiones descritos en la denuncia, que cuestionan una determinada vulneración a los derechos del consumidor. En este supuesto, es la denuncia la que guía la tipificación de la conducta infractora, en atención al interés particular que persigue el denunciante. De lo contrario, INDECOPI estaría siendo incongruente con las cuestiones planteadas por el denunciante y no estaría tutelando el derecho presuntamente vulnerado del consumidor.

Caso distinto ocurre en los procedimientos iniciados de oficio, en los cuales no existe un interés particular del consumidor, INDECOPI, en caso de duda, debe imputar aquella conducta infractora que ocurra primero, ya sea una infracción al deber de información o al deber de idoneidad, puesto que la segunda únicamente consistiría en una consecuencia inevitable. En este supuesto, la tipificación se establece en función a la temporalidad en que ocurre la infracción. Debido a su vínculo intrínseco existe una relación de causa – efecto entre ambas conductas, al transgredirse la primera, se va a vulnerar la segunda; por lo que, debe ser la preexistente la que debe imputarse y sancionarse.

5.3 Problema jurídico 3: ¿Se encuentra prohibida la puesta a disposición de las grabaciones de las cámaras de video vigilancia a los consumidores?

La interrogante planteada persigue abordar el voto singular suscrito por los vocales Juan Alejandro Espinoza Espinoza y Roxana María Irma Barrantes Cáceres, según el cual, la puesta a disposición de las grabaciones de las cámaras de video vigilancia a personas ajenas a la Policía Nacional del Perú y al Ministerio Público no se encuentra expresamente prohibido en el Decreto Legislativo N° 1218. En ese contexto, la Sra. Tuanama tenía un “objeto atendible” para acceder a las grabaciones – identificar a los presuntos responsables del hurto sufrido –, por lo que, acorde al Principio Pro Consumidor, se trataba de una persona legitimada. Motivo por el cual, la negativa de Plaza Vea de entregar las grabaciones de las cámaras de video vigilancia a la Sra. Tuanama se encontraba injustificada.

Por nuestra parte, no compartimos la posición del voto singular, por el contrario, consideramos que sí se encuentra normativamente prohibida la entrega de las grabaciones de las cámaras de video vigilancia a personas ajenas a la Policía Nacional del Perú y al Ministerio Público.

Para desarrollar nuestra posición es necesario partir del carácter sensible que tienen las grabaciones de video vigilancia solicitadas por la Sra. Tuanama.

El numeral 4 del artículo 2 del Título Preliminar de la Ley N° 29733⁶⁰ (en adelante, Ley de Protección de Datos Personales), concordante con el numeral 4 del artículo 2 del Reglamento de la Ley N° 29733 (en adelante, Reglamento de la Ley de Protección de Datos Personales)⁶¹ define como datos personales a aquella información numérica, alfabética, gráfica, fotográfica, acústica,

⁶⁰ “Artículo 2. Definiciones

Para todos los efectos de la presente Ley, se entiende por:

4. Datos personales. Toda información sobre una persona natural que la identifica o la hace identificable a través de medios que pueden ser razonablemente utilizados”.

⁶¹ Aprobado por Decreto Supremo N° 003-2013-JUS.

“Artículo 2.- Definiciones

Para los efectos de la aplicación del presente reglamento, sin perjuicio de las definiciones contenidas en la Ley, complementariamente, se entiende las siguientes definiciones:

4. Datos personales: Es aquella información numérica, alfabética, gráfica, fotográfica, acústica, sobre hábitos personales, o de cualquier otro tipo concerniente a las personas naturales que las identifica o las hace identificables a través de medios que puedan ser razonablemente utilizados”.

sobre hábitos personales, o de cualquier otro tipo concerniente a las personas naturales que las identifica o las hace identificables a través de medios que puedan ser razonablemente utilizados.

Conforme se puede apreciar, la noción establecida en la ley es bastante amplia, se entiende por datos personales a todo aquello que permite identificar directa o indirectamente a una persona. En cuanto a la identificación directa, nos referimos al nombre, apellido, entre otra información que pueda identificar a la persona, y, en cuanto a la indirecta, nos referimos al DNI, RUC, número de placa del vehículo, que, si bien son números que por sí solos no identifican a la persona, sí la hacen identificable. En la misma situación se encuentran la voz, la imagen, la huella dactilar, la geolocalización, que constituyen datos que permiten hacer identificable a las personas. En ese sentido, las grabaciones de las cámaras de video vigilancia de Plaza Veá, que reproducen imágenes que hacen identificables a las personas del establecimiento comercial, indudablemente, contienen datos personales y, por ende, están dentro del ámbito de protección de datos personales.

Ahora bien, es fundamental comprender que los datos personales tienen una relevancia importante, por el lado de los titulares, les permite preservar su identidad, y por el lado de los proveedores, resulta un insumo valioso que les permite realizar un marketing focalizado. Son tan valiosos que sirven como medio de pago en el uso de redes sociales (Facebook, Instagram, Twitter), pues, si bien accedemos gratuitamente desde el punto de vista pecuniario, pagamos con nuestra información personal (nombres, apellidos, correo electrónico, entre otros), que permite a las empresas recopilar realizar un perfil concreto de los usuarios y comercializar con estos.

En virtud a tal importancia, se ha establecido un marco normativo que busca garantizar que una serie de derechos a los titulares de los datos personales, tales como el derecho a ser informado de cuándo y por qué se tratan sus datos personales, el derecho a acceder a los datos y, en caso necesario, el derecho a la rectificación o cancelación de los datos o el derecho a la oposición al tratamiento de los mismos. Para ello, la Ley de Protección de Datos

Personales ha establecido un conjunto de reglas, requisitos, obligaciones y principios para el tratamiento de los datos personales⁶², entre los cuales se encuentra el que, a nuestro parecer, es el más importante en materia de protección de datos personales: el principio del consentimiento, previsto en el artículo 5 de la Ley de Protección de Datos Personales⁶³ y en el artículo 7 de su Reglamento⁶⁴, según el cual, solo con el consentimiento previo, libre, expreso, informado e inequívoco del titular de los datos personales, se puede manejar su información.

Dentro de los datos personales hay una categoría denominada “datos sensibles”, el numeral 5 del artículo 2 de la Ley de Protección de Datos Personales⁶⁵, en concordancia con el numeral 6 del artículo 2 del Reglamento de la Ley de Protección de Datos Personales⁶⁶ los define como aquella información referida a las características físicas, morales o emocionales, hechos o circunstancias de su vida afectiva o familiar, los hábitos personales que corresponden a la esfera más íntima, información relativa a la salud física o mental u otras análogas que afecten su intimidad. En efecto, un dato se considera sensible cuando es inherente al ámbito de su intimidad más estricta, es decir, pertenece al reducto de los que, normalmente, se pretende no trasciendan fuera de la esfera en que se desenvuelve la privacidad de la persona⁶⁷. En el caso bajo análisis, las grabaciones de las cámaras de video

⁶² AUTORIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES. “El Derecho Fundamental a la Protección de Datos Personales”. Guía para el Ciudadano. Lima, 2013. Pp. 6.

⁶³ “Artículo 5. Principio de consentimiento

Para el tratamiento de los datos personales debe mediar el consentimiento de su titular”.

⁶⁴ “Artículo 7.- Principio de consentimiento.

En atención al principio de consentimiento, el tratamiento de los datos personales es lícito cuando el titular del dato personal hubiere prestado su consentimiento libre, previo, expreso, informado e inequívoco. No se admiten fórmulas de consentimiento en las que éste no sea expresado de forma directa, como aquellas en las que se requiere presumir, o asumir la existencia de una voluntad que no ha sido expresa. Incluso el consentimiento prestado con otras declaraciones, deberá manifestarse en forma expresa y clara”.

⁶⁵ “Artículo 2. Definiciones

Para todos los efectos de la presente Ley, se entiende por:

5. Datos sensibles. Datos personales constituidos por los datos biométricos que por sí mismos pueden identificar al titular; datos referidos al origen racial y étnico; ingresos económicos, opiniones o convicciones políticas, religiosas, filosóficas o morales; afiliación sindical; e información relacionada a la salud o a la vida sexual”.

⁶⁶ “Artículo 2.- Definiciones

Para los efectos de la aplicación del presente reglamento, sin perjuicio de las definiciones contenidas en la Ley, complementariamente, se entiende las siguientes definiciones:

6. Datos sensibles: Es aquella información relativa a datos personales referidos a las características físicas, morales o emocionales, hechos o circunstancias de su vida afectiva o familiar, los hábitos personales que corresponden a la esfera más íntima, la información relativa a la salud física o mental u otras análogas que afecten su intimidad”.

⁶⁷ MURILLO DE LA CUEVA, Pablo. “La Construcción del Derecho a la Autodeterminación Informativa”. Revista de Estudios Políticos (Nueva Época). Número 104. Madrid, 1999. Pp. 51.

vigilancia son datos sensibles ya que reproducen fotografías, que exhiben las características físicas de las personas que se encontraban en el establecimiento comercial de Plaza Veá.

La Ley de Protección de Datos Personales otorga una mayor protección a esta categoría especial de datos personales, precisamente, en el numeral 13.6 de su artículo 13⁶⁸, concordante con el artículo 14 de su reglamento⁶⁹, establece que, tratándose de datos sensibles, el consentimiento debe ser otorgado por escrito, a través de su firma manuscrita, firma digital o cualquier otro mecanismo de autenticación que garantice la voluntad inequívoca del titular.

En ese sentido, el tratamiento de datos sensibles requiere del consentimiento expreso y por escrito del titular de los datos personales. Este tratamiento, conforme a lo previsto en el numeral 19 del artículo 2 de la Ley de Protección al Consumo, debe ser entendido como cualquier operación o procedimiento que permite su recopilación, registro, organización, almacenamiento, conservación, elaboración, modificación, extracción, consulta, utilización, bloqueo, supresión, comunicación por transferencia o por difusión o cualquier otra forma de procesamiento que facilite el acceso, correlación o interconexión de los datos personales⁷⁰. Se trata de una acepción muy amplia, que establece como supuesto de hecho cualquier operación que se realice con los datos personales a los que se ha accedido.

Sin embargo, esta regla sobre la necesidad de contar con el consentimiento del titular el tratamiento de sus datos personales tiene sus excepciones. En el artículo 14 de la Ley de Protección de Datos Personales⁷¹ se enumeran

⁶⁸ “Artículo 13. Alcances sobre el tratamiento de datos personales

13.6 En el caso de datos sensibles, el consentimiento para efectos de su tratamiento, además, debe efectuarse por escrito. Aun cuando no mediara el consentimiento del titular, el tratamiento de datos sensibles puede efectuarse cuando la ley lo autorice, siempre que ello atienda a motivos importantes de interés público”.

⁶⁹ “Artículo 14.- Consentimiento y datos sensibles.

Tratándose de datos sensibles, el consentimiento debe ser otorgado por escrito, a través de su firma manuscrita, firma digital o cualquier otro mecanismo de autenticación que garantice la voluntad inequívoca del titular”.

⁷⁰ “Artículo 2. Definiciones

Para todos los efectos de la presente Ley, se entiende por:

19. Tratamiento de datos personales. Cualquier operación o procedimiento técnico, automatizado o no, que permite la recopilación, registro, organización, almacenamiento, conservación, elaboración, modificación, extracción, consulta, utilización, bloqueo, supresión, comunicación por transferencia o por difusión o cualquier otra forma de procesamiento que facilite el acceso, correlación o interconexión de los datos personales”.

⁷¹ “Artículo 14. Limitaciones al consentimiento para el tratamiento de datos personales

diversos casos que quedan exceptuados de esta exigencia, pueden mencionarse los siguientes: cuando la recopilación y transferencia de datos es realizada por una entidad pública para el cumplimiento de sus funciones y competencias, cuando los datos personales se destinan a bancos de datos de acceso del público, cuando los datos personales se refieren a la solvencia patrimonial o de crédito, etcétera.

De esta norma podemos apreciar que no se encuentra previsto como supuesto de exclusión la solicitud de un consumidor legítimo con “objeto atendible” para acceder a los datos personales. Por lo que, entregar las grabaciones de las cámaras de video vigilancia, sin consentimiento expreso y escrito de las personas que figuran en su contenido, constituye una inobservancia a la normativa esbozada. Incumplimiento que se encuentra tipificado como infracción grave en el literal b) del numeral 2 del artículo 132 del Reglamento

No se requiere el consentimiento del titular de datos personales, para los efectos de su tratamiento, en los siguientes casos:

1. Cuando los datos personales se recopilen o transfieran para el ejercicio de las funciones de las entidades públicas en el ámbito de sus competencias.
2. Cuando se trate de datos personales contenidos o destinados a ser contenidos en fuentes accesibles para el público.
3. Cuando se trate de datos personales relativos a la solvencia patrimonial y de crédito, conforme a ley.
4. Cuando medie norma para la promoción de la competencia en los mercados regulados emitida en ejercicio de la función normativa por los organismos reguladores a que se refiere la Ley 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, o la que haga sus veces, siempre que la información brindada no sea utilizada en perjuicio de la privacidad del usuario.
5. Cuando los datos personales sean necesarios para la preparación, celebración y ejecución de una relación contractual en la que el titular de datos personales sea parte, o cuando se trate de datos personales que deriven de una relación científica o profesional del titular y sean necesarios para su desarrollo o cumplimiento.
6. Cuando se trate de datos personales relativos a la salud y sea necesario, en circunstancia de riesgo, para la prevención, diagnóstico y tratamiento médico o quirúrgico del titular, siempre que dicho tratamiento sea realizado en establecimientos de salud o por profesionales en ciencias de la salud, observando el secreto profesional; o cuando medien razones de interés público previstas por ley o cuando deban tratarse por razones de salud pública, ambas razones deben ser calificadas como tales por el Ministerio de Salud; o para la realización de estudios epidemiológicos o análogos, en tanto se apliquen procedimientos de disociación adecuados.
7. Cuando el tratamiento sea efectuado por organismos sin fines de lucro cuya finalidad sea política, religiosa o sindical y se refiera a los datos personales recopilados de sus respectivos miembros, los que deben guardar relación con el propósito a que se circunscriben sus actividades, no pudiendo ser transferidos sin consentimiento de aquellos.
8. Cuando se hubiera aplicado un procedimiento de anonimización o disociación.
9. Cuando el tratamiento de los datos personales sea necesario para salvaguardar intereses legítimos del titular de datos personales por parte del titular de datos personales o por el encargado de tratamiento de datos personales.
10. Cuando el tratamiento sea para fines vinculados al sistema de prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo u otros que respondan a un mandato legal.
11. En el caso de grupos económicos conformados por empresas que son consideradas sujetos obligados a informar, conforme a las normas que regulan a la Unidad de Inteligencia Financiera, que éstas puedan compartir información entre sí de sus respectivos clientes para fines de prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo, así como otros de cumplimiento regulatorio, estableciendo las salvaguardas adecuadas sobre la confidencialidad y uso de la información intercambiada.
12. Cuando el tratamiento se realiza en ejercicio constitucionalmente válido del derecho fundamental a la libertad de información.
13. Otros que deriven del ejercicio de competencias expresamente establecidas por Ley”.

de la Ley de Protección de Datos Personales⁷², que prohíbe dar tratamiento a los datos personales sin el consentimiento libre, expreso, inequívoco, previo e informado del titular.

En ese sentido, la negativa de Plaza Vea de entregar las grabaciones de las cámaras de video vigilancia de su establecimiento comercial sí se encuentra justificada.

En atención a ello, sostenemos que sí se encuentra prohibida la entrega de las grabaciones de las cámaras de video vigilancia a personas ajenas a la Policía Nacional del Perú y al Ministerio Público, a menos que se cuente con autorización expresa y escrita de los titulares de los datos personales.

Ahora bien, pese a que no coincidimos con el razonamiento del voto singular de los vocales, sí apreciamos a partir de los hechos que Plaza Vea incurrió en una infracción al deber de idoneidad al no cumplir su deber legal de informar y entregar las grabaciones, que presentarían indicios razonables de la comisión del delito de hurto, de manera inmediata a la Policía Nacional del Perú o al Ministerio Público.

A fin de esbozar nuestra posición es necesario partir del deber de idoneidad correspondiente a los proveedores de servicios.

El deber de idoneidad consiste en la coincidencia que debería existir entre lo que el consumidor espera como resultado de su participación en una operación comercial, esto es, su expectativa de resultado y aquello que efectivamente se recibe⁷³. En ese sentido, constituye un deber de los proveedores entregar los productos y prestar los servicios al consumidor en las condiciones ofertadas o previsibles, atendiendo a la naturaleza de estos, la

⁷² “Artículo 132.- Infracciones

Las infracciones a la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, o su Reglamento se califican como leves, graves y muy graves y se sancionan con multa de acuerdo al artículo 39 de la citada Ley.

2. Son infracciones graves:

b) Dar tratamiento a los datos personales sin el consentimiento libre, expreso, inequívoco, previo e informado del titular, cuando el mismo sea necesario conforme a lo dispuesto en la Ley N° 29733 y su Reglamento”.

⁷³ SCHEMERLER, D. “Fue sin querer queriendo: Análisis del rol de la protección al consumidor ante la deficiente prestación del servicio de transporte de pasajeros”. *Ius Et Veritas*, 83. Lima, 2004. Pp. 83.

regulación que sobre el particular se haya establecido y, en general, a la información brindada por el proveedor o puesta a disposición⁷⁴.

En ese sentido, podemos concluir en que el proveedor cumplirá con el deber de idoneidad en la medida que preste el servicio conforme a las expectativas del consumidor. Pero, estas expectativas no se construyen en abstracto, sino, se diseñan en base a tres garantías, (i) el criterio del legislador dentro de una norma (garantía legal), (ii) de un proveedor bajo lo expresado en un contrato u otra fuente similar (garantía expresa), o, bajo la propia expectativa que guarde un consumidor en atención a su propia experiencia y el contexto que envuelve a una transacción comercial (garantía implícita)⁷⁵.

Para argumentar nuestra posición la garantía que nos incumbe es la legal, de acuerdo a lo previsto en el literal a) del artículo 20 del CDPC⁷⁶, son aquellas que cuando por mandato de la ley o de las regulaciones vigentes no se permite la comercialización de un producto o la prestación de un servicio.

En la misma línea, los lineamientos del INDECOPI disponen que una garantía legal es aquella establecida expresamente en la ley, es decir, no es la que el proveedor determina ni la que el consumidor espera, sino la que manda un determinado dispositivo legal⁷⁷.

Igualmente, SÚMAR indica que se entiende por garantía legal a la obligación del proveedor cuya fuente se encuentra en normas imperativas o que interesan

⁷⁴ Resolución 0312-2019/SPC-INDECOPI, recaída en el Exp. 0041-2018/CPC-INDECOPI-PIU. Caso: Jimmy Salvador Ramírez Ynoñan e Innova Inmobiliarie S.A.C.

⁷⁵ SUPO CALDERÓN, D y BAZÁN VÁSQUEZ, Víctor Hugo. “El deber de información y el estándar de razonabilidad en las garantías implícitas del consumidor” En: Forseti. Revista de Derecho. Volumen 8, N° 12, Lima, 2020. Pp. 74.

⁷⁶ “Artículo 20.- Garantías

Para determinar la idoneidad de un producto o servicio, debe compararse el mismo con las garantías que el proveedor está brindando y a las que está obligado. Las garantías son las características, condiciones o términos con los que cuenta el producto o servicio.

Las garantías pueden ser legales, explícitas o implícitas:

a. Una garantía es legal cuando por mandato de la ley o de las regulaciones vigentes no se permite la comercialización de un producto o la prestación de un servicio sin cumplir con la referida garantía. No se puede pactar en contrario respecto de una garantía legal y la misma se entiende incluida en los contratos de consumo, así no se señala expresamente. Una garantía legal no puede ser desplazada por una garantía explícita ni por una implícita”.

⁷⁷ Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual. “Lineamientos sobre protección al consumidor 2011”. Resolución N° 001-2001-LIN-CPC/INDECOPI.

al orden público⁷⁸. Este tipo de garantías existen en diferentes sectores, así como sobre diferentes productos y servicios, estableciendo las características, condiciones o términos obligatorios que los proveedores deben necesariamente cumplir⁷⁹.

Es menester señalar que, si bien el INDECOPI para analizar el cumplimiento de una garantía legal debe acudir necesariamente al contenido de las normas sectoriales, su competencia no se dirige a la declaración de una infracción de dichas normas sectoriales. Sino a analizar si, con base a la garantía legal que esta norma impone, se ha respetado o no el derecho a la idoneidad de los productos o servicios⁸⁰.

En ese contexto, para determinar si Plaza Vea cumplió con el deber de idoneidad se recurrirá al “modelo de idoneidad” propuesto por BULLARD, según el cual, se compara lo que el consumidor debió recibir conforme a las garantías legales, expresas e implícitas del servicio con lo que efectivamente recibió. Si lo que recibió es menos que el modelo no hay idoneidad y entonces hay responsabilidad del proveedor⁸¹.

Modelo de idoneidad	Realidad	Observancia del deber de idoneidad
X + Y + Z	X + Y + Z	Sí
X + Y + Z	Y + Z	No

Leyenda:

X: Garantía legal, Y: Garantía explícita y Z: Garantía implícita

A partir del cuadro propuesto, se aprecia que el proveedor cumplirá con su deber de idoneidad en la medida que la prestación del servicio se realice

⁷⁸ SÚMAR, Oscar. “Ensayos sobre Protección al Consumidor en el Perú”. 1 edición. Universidad del Pacífico. Lima, 2011. Pp. 312.

⁷⁹ STUCCHI, Pierino. “Las 3 garantías que puede exigir el consumidor. Reglas de Juego”. En diario Gestión. Lima, 2016. <https://gestion.pe/blog/reglasdejuego/2016/02/las-3-garantias-que-puede-exigir-el-consumidor.html/>

⁸⁰ BEZADA, J. y STUCCHI, P. “Las garantías legales, explícitas e implícitas como parámetros del derecho a la idoneidad de los consumidores en el Perú”. Lima, 2014. Pp. 7.

⁸¹ BULLARD, A. “¿Es el consumidor un idiota? El falso dilema entre el consumidor razonable y el consumidor ordinario”. En: Ensayos sobre protección al consumidor en el Perú. Lima, 2011. Universidad del Pacífico. Pp. 192.

conforme a la garantía legal, explícita e implícita, bastando que no se configure una de ellas, para poder referirnos a una infracción.

En el caso, el Decreto Legislativo N° 1218⁸² establece obligaciones que las personas naturales o jurídicas, privadas o públicas, propietarias o poseedoras de cámaras de video vigilancia que capte o grabe imágenes, videos o audios deben adoptar en el tratamiento de datos personales. Así, en su artículo 14 dispone que los proveedores que aprecien en las grabaciones indicios razonables de la comisión de un delito o falta, deberán informar y hacer entrega de esta información de manera inmediata a la Policía Nacional del Perú o al Ministerio Público (X: Garantía legal).

Al respecto, de la revisión de los hechos, se aprecia que la Sra. Tuanama, al percatarse que no contaba con su celular, requirió de manera inmediata a Plaza Vea que le brinde acceso a las grabaciones de las cámaras de seguridad, precisando un intervalo de horas y sección del establecimiento comercial en que se hubiera producido el hurto. Por lo que, frente a la sospecha de que en las grabaciones de las cámaras de seguridad existían indicios razonables de la comisión del delito de hurto, Plaza Vea debió dar cumplimiento a su obligación legal, trasladando las grabaciones a la Policía Nacional del Perú o al Ministerio Público. Más aún si constituye una expectativa legítima del consumidor que el proveedor cumpla con sus obligaciones legales en el marco del servicio ofrecido.

Conforme al criterio expuesto, en el sistema de protección al consumidor, habilitado por el artículo 65 de la Constitución Política del Perú, INDECOPI estableció como regla jurisprudencial sobre video vigilancia dentro de las relaciones de consumo, a través del denominado deber de idoneidad en los servicios⁸³, lo siguiente:

⁸² “Artículo 14.- Deber de informar y entregar imágenes, videos o audios

La persona natural o jurídica, privada o pública, propietaria o poseedora de cámaras de videovigilancia que capte o grabe imágenes, videos o audios que presenten indicios razonables de la comisión de un delito o falta, debe informar y hacer entrega de esta información de manera inmediata a la Policía Nacional del Perú o al Ministerio Público, según corresponda.

La Policía Nacional del Perú o el Ministerio Público garantiza la confidencialidad de la identidad de las personas que hacen entrega de esta información”.

⁸³ Resolución N° 0828-2017/SPC-INDECOPI, recaída en el Exp. 013-2016/CPC-INDECOPI-PIU.

“Sobre el particular, este Colegiado considera que lo afirmado por Supermercados Peruanos al respecto no resulta correcto, puesto que, si bien con anterioridad no existía mandato legal alguno de índole general que obligara a los establecimientos comerciales a contar con cámaras de seguridad en sus locales, dicha situación fue modificada con la entrada en vigencia del Decreto Legislativo 1218, publicado el 24 de setiembre de 2015,

que Regula el Uso de las Cámaras de Videovigilancia en bienes de dominio público, vehículos de servicio de transporte público de pasajeros y establecimientos comerciales abiertos al público con un aforo de cincuenta (50) personas o más, como instrumento de vigilancia ciudadana, para la prevención de la violencia y del delito, así como el control y persecución del delito o falta en el marco del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana.

En atención a tales circunstancias, corresponde confirmar la resolución recurrida que declaró fundada la denuncia interpuesta contra Supermercados Peruanos por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al haber quedado acreditado que no adoptó medidas o acciones inmediatas frente a la sustracción de las pertenencias de la denunciante al interior de su establecimiento comercial el 20 de diciembre de 2015”⁸⁴.

Así, para MURILLO, entre todas las responsabilidades encargadas a los proveedores sobre la base del deber de idoneidad —establecido en el artículo 18 del CDPC—, se encuentra la obligación, de los establecimientos comerciales abiertos al público, de contar con un sistema de video vigilancia⁸⁵ y entregar a las autoridades —y colaborar con ellas— el material video vigilado en caso de sospecha de comisión de delitos o faltas. Obligaciones que, en definitiva, constituyen la expectativa legítima del consumidor⁸⁶.

⁸⁴ Resolución N° 0828-2017/SPC-INDECOPI, recaída en el Exp. 013-2016/CPC-INDECOPI-PIU (Fundamentos 24 y 27).

⁸⁵ Obligación prevista en el artículo 9 del Decreto Legislativo N° 1218.

“Artículo 9.- Uso de cámaras de videovigilancia en establecimientos comerciales abiertos al público

Los propietarios o poseedores de establecimientos comerciales abiertos al público con un aforo de cincuenta (50) personas o más deben instalar cámaras de videovigilancia acorde con la finalidad de garantizar la seguridad de los consumidores y prevención e investigación del delito.

Las cámaras de videovigilancia son utilizadas para seguridad en centros comerciales, tiendas por departamentos, entidades financieras, instituciones educativas o culturales, institutos superiores, universidades, establecimientos de salud, entre otros, con la finalidad de prevenir la comisión de delitos o faltas”.

⁸⁶ MURILLO CHÁVEZ, Javier André. “Brave yourselves” La videovigilancia ya viene: situación de la videovigilancia en el ordenamiento jurídico peruano”. En: Derecho PUCP. N° 83. Lima, 2019. Pp. 166.

VI. Conclusiones

1. El ámbito subjetivo de aplicación del CDPC gira en función a la relación de consumo, comprendida desde su perspectiva amplia.
2. Una adecuada imputación debe atender a si el PAS inició en virtud de una denuncia o de oficio; en el primer caso, la imputación se realiza en función al principio de congruencia, y en el segundo caso, en función a un criterio de temporalidad.
3. Se encuentra prohibido el tratamiento de datos sensibles sin previo consentimiento expreso y escrito del titular, excluyéndose una interpretación pro consumidor.

VII. Bibliografía

ALDANA RAMOS, Edwin y GAGLIUFFI PIERCECHI, Ivo. “La noción de Consumidor Final: El ámbito de aplicación subjetiva de la Ley de Protección al Consumidor según el nuevo precedente de observancia obligatoria del INDECOPI. IUS ET VERITAS, 14(29). Lima: 2004.

AUTORIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES. “El Derecho Fundamental a la Protección de Datos Personales”. Guía para el Ciudadano. Lima, 2013.

BEZADA, J. y STUCCHI, P. “Las garantías legales, explícitas e implícitas como parámetros del derecho a la idoneidad de los consumidores en el Perú”. Lima, 2014.

BULLARD, A. Derecho y economía: El análisis económico de las instituciones legales. Lima: Palestra Editores S.A.C. 2003.

BULLARD, A. “¿Es el consumidor un idiota? El falso dilema entre el consumidor razonable y el consumidor ordinario”. En: Ensayos sobre protección al consumidor en el Perú. Lima, 2011. Universidad del Pacífico.

CHIPANA CATALÁN, Jhoel, “Promoción de la participación ciudadana y estimulación a las asociaciones de consumidores”. Revista De Actualidad Mercantil N° 2. 2013.

<http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/actualidadmercantil/article/view/12899/13480>

DURAND CARRIÓN, “El Código de Protección y Defensa del Consumidor, retos y desafíos para la promoción de una cultura de consumo responsable en el Perú”. En: Revista de Actualidad Mercantil N° 4. Lima, 2016.

ESPINOZA ESPINOZA, Juan. (2012). Diálogo de las fuentes: el Código de Protección y Defensa del Consumidor frente al Código Civil y a la legislación especial. En: *Actualidad Mercantil*, Actualidad Jurídica Abril N° 221.

ESPINOZA ESPINOZA, Juan. (2019) Primeras reflexiones a propósito del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Revista *IUS ET VERITAS*, N° 41.

ESPINOZA ESPINOZA, Juan. “Sobre el ámbito de competencia de la Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi y los alcances de la relación de consumo. (. o sobre la necesidad de diferenciar ambos escenarios). Derecho & Sociedad, (24), Lima, 2005.

FLORES URIBE, J. “Sobre el derecho a la información en las relaciones de consumo”. Lima, 2020. Recuperado de: <https://ius360.com/sobre-el-derecho-a-la-informacion-en-las-relaciones-de-consumo-benites-vargas-y-ugaz-abogados/>

GONZÁLEZ, Fabián. “Estructura normativa de la relación de consumo. Criterios para una moderna aplicación de la ley de protección al consumidor”. Ars Boni et Aequi, Año 15, N° 1. Chile, 2019

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (3 de Octubre de 2003). Resolución N° 0422-2004/TDC-INDECOPI.

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (1 de Junio de 2016). Resolución N° 19942016/SPC-INDECOPI

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (28 de Agosto de 2015). Resolución Final N° 187-2015/CPC-INDECOPI-PUN

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (28 de Enero de 2019). Resolución N° 0220-2019/SPC-INDECOPI

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (15 de Febrero de 2018). Resolución N° 0312-2018/SPC-INDECOPI

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (13 de Febrero de 2014). Resolución N° 0514-2014/SPC-INDECOPI

Lineamientos sobre Protección al Consumidor, aprobados mediante Resolución 001-2001-LIN-CPC/INDECOPI.

Lineamientos sobre protección al consumidor. (2019)
<https://www.indecopi.gob.pe/documents/1902049/3749566/Lineamientos+en+Protecci%C3%B3n+al+Consumidor+2019.pdf/a8e15af1-0d87-e23f-54d2-eb7dfb7a9f4a>

LORENZETTI, “Consumidores”. Rubinzal-Culzoni, Editores. Santa Fe. 2003.

MARAVÍ Contreras, Alfredo, “Breves apuntes sobre el sistema de protección al consumidor en el Perú”. En: Revista de Actualidad Mercantil N° II, Noviembre. Lima.

MORALES, A. “Temas de Protección al Consumidor y Buenas Prácticas de Mercado. Asimetría Informativa”. Lima: 2008.

MURILLO DE LA CUEVA, Pablo. “La Construcción del Derecho a la Autodeterminación Informativa”. Revista de Estudios Políticos (Nueva Época). Número 104. Madrid, 1999.

REAL ACADEMIA ESPAÑOLA (RAE), Diccionario de la lengua española. Visésima segunda edición. Madrid: España. Consulta: 15.05.2021.

<https://dle.rae.es/relaci%C3%B3n>

RAE, Consulta: 15.05.2021.

<https://dle.rae.es/consumir?m=form>

RAE, Consulta: 15.05.2021.

<https://dle.rae.es/consumir?m=form>

RODRIGUEZ, G. M. “El Consumidor en su Isla”. Lima: 2013.

RUSCONI D.D. “Nociones fundamentales”. Manual de Derecho del Consumidor. Buenos Aires: 2009.

SCHEMERLER, D. “Fue sin querer queriendo: Análisis del rol de la protección al consumidor ante la deficiente prestación del servicio de transporte de pasajeros”. Ius Et Veritas, 83. Lima, 2004.

SUPO CALDERÓN, D y BAZÁN VÁSQUEZ, Víctor Hugo. “El deber de información y el estándar de razonabilidad en las garantías implícitas del consumidor” En: Forseti. Revista de Derecho. Volumen 8, N° 12, Lima, 2020.

SÚMAR, Oscar. “Ensayos sobre Protección al Consumidor en el Perú”. 1 edición. Universidad del Pacífico. Lima, 2011.

STUCCHI, Pierino. “Las 3 garantías que puede exigir el consumidor. Reglas de Juego”. En diario Gestión. Lima, 2016.

THORNE LEÓN, Jaime. “Las Relaciones de Consumo y los Principios Esenciales en Protección y Defensa del Consumidor. Reflexiones en torno al Proyecto de Código de Consumo”. En: Derecho & Sociedad 34. Lima, 2010.