

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD  
CATÓLICA DEL PERÚ**

**FACULTAD DE DERECHO**



Informe sobre Resolución Final N° 502-2015/SPC-INDECOPI -  
Consumidor Elvira Orellana Balttolu de Tam

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

Michelle Antuanedd Aracely Vidalon Cabalcanti

ASESOR:

Wendy Rocío Ledesma Orbegozo

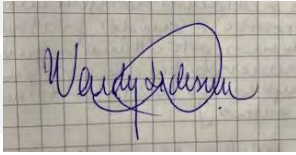
Lima, 2022

## INFORME DE SIMILITUD

Yo, Wendy Rocio Ledesma Orbegozo, docente de la Facultad de Derecho de la Pontificia Universidad Católica del Perú, asesora del informe jurídico titulado, “Informe sobre Resolución Final N°502-2015/SPC-INDECOPI - Consumidor Elvira Orellana Balttolu de Tam”, de la autora Michelle Antuanedd Aracely Vidalon Cabalcanti, dejo constancia de lo siguiente:

- El mencionado documento tiene un índice de puntuación de similitud de 28%. Así lo consigna el reporte de similitud emitido por el software *Turnitin* el 14/12/2022.
- He revisado con detalle dicho reporte y confirmo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio alguno.
- Las citas a otros autores y sus respectivas referencias cumplen con las pautas académicas.

Lima, 24 de enero de 2023

<u>Ledesma Orbegozo, Wendy Rocio</u>	
DNI: 10803344	Firma
ORCID <a href="https://orcid.org/0000-0002-5290-8868">https://orcid.org/0000-0002-5290-8868</a>	

## **PALABRAS CLAVE**

Protección al Consumidor; Procedimiento Administrativo Trilateral; Órgano Resolutivo de Procedimiento Sumarísimo; Principio de celeridad; Graduación de la sanción.



## **KEYWORDS**

Consumer protection; Trilateral Administrative Procedure; Resolution Body of Summary Procedure; Principle of speed; Graduation of the sanction.

## **RESUMEN**

Este Informe Jurídico desarrolla un análisis relativo a, por un lado, si el procedimiento administrativo empleado para resolver el caso del señor Vargas y la señora Orellana fue efectivo, dado que la competencia en primera instancia fue otorgada a la Comisión N° 2, sin tomar en cuenta la naturaleza y la razón de ser del procedimiento sumarísimo en materia de consumidor. Por otro lado, se observa si la sanción pecuniaria aplicada al señor Vargas fue adecuada en relación al daño causado y la corrección de la conducta infractora.

A efectos de la dilucidación de estos problemas se utilizó doctrina, normativa vigente a la fecha del caso y normativa actual, jurisprudencia y precedentes administrativos -resoluciones del OPS N° 1, 2 y 3 de la Sede Lima Sur, resoluciones de la Comisión de Protección al Consumidor y la Sala Especializada en Protección al Consumidor-.

## **ABSTRACT**

This Legal Report develops an analysis regarding, on the one hand, whether the administrative procedure used to resolve the case of Mr. Vargas and Mrs. Orellana was effective, given that jurisdiction in the first instance was granted to Commission No. 2, without taking taking into account the nature and *raison d'être* of the summary procedure in consumer matters. On the other hand, it is observed if the pecuniary sanction applied to Mr. Vargas was adequate in relation to the damage caused and the correction of the infringing conduct.

For the purposes of elucidating these problems, doctrine, regulations in force at the date of the case and current regulations, jurisprudence and administrative precedents - resolutions of OPS No. 1, 2 and 3 of the South Lima Headquarters, resolutions of the Protection Commission were used. to the Consumer and the Chamber Specialized in Consumer Protection-

## ÍNDICE

I.	INTRODUCCIÓN .....	1
	1.1. Justificación de la elección de la resolución .....	1
	1.2. Presentación del caso y análisis.....	2
II.	IDENTIFICACIÓN DE LOS HECHOS RELEVANTES .....	3
	2.1. Antecedentes .....	3
	2.2. Hechos relevantes del caso .....	4
III.	IDENTIFICACIÓN DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS ..	10
IV.	POSICIÓN DE LA CANDIDATA .....	11
V.	ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS .....	13
VI.	CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES .....	35
	BIBLIOGRAFÍA .....	37
	ANEXOS .....	40

## PRINCIPALES DATOS DEL CASO

<b>N° EXPEDIENTE</b>	
ÁREAS DEL DERECHO INVOLUCRADAS	Derecho Administrativo y Derecho de Protección al Consumidor
RESOLUCIONES	Expediente N° 401-2012/PS3 y N° 1126-2012/CPC (INDECOPI)
DEMANDANTE/DENUNCIANTE	Elvira Orellana Balttolu de Tam
DEMANDADO/DENUNCIADO	Cesar Vargas Jesús
INSTANCIA ADMINISTRATIVA O JURISDICCIONAL	Instancia Administrativa
TERCEROS	
OTROS	

## **I. INTRODUCCIÓN**

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

La elección del expediente materia de elaboración de este Informe Jurídico, se dio a razón de que cuando un administrado vulnerado en sus derechos acciona en busca de protección por parte del Estado, es a razón de que considera que este es quien está legitimado para tutelar sus derechos, es decir, es quien debe brindarle una vía idónea, entidades competentes, pero sobre todo debe otorgarle de manera oportuna una Resolución Final o una Sentencia donde se ordene que la vulneración que este sufriendo cese y que, además, le ofrezca garantías para evitar que sus derechos se sigan vulnerando.

Considero que el expediente elegido ejemplifica uno de los problemas principales que tiene el Sistema de Justicia peruano, y es que este es, en muchos casos, ineficiente con respecto a la oportunidad en que se expiden los fallos finales, como expresó el filósofo y político, Séneca, “Nada se parece tanto a la injusticia como la justicia tardía”.

Respecto a la denuncia realizada por la señora Orellana, relativa a omisión por parte del proveedor a la obligación de presentar y entregar el Libro de Reclamaciones a los consumidores, podemos afirmar que esta conducta forma parte de un grueso de procedimientos que, al día de hoy, se ventilan en el INDECOPI. Es en ese sentido, que creemos que este expediente permite realizar un análisis, por un lado, del cómo se desarrolló y se desarrolla la tutela de los derechos de los consumidores en el marco de los procedimientos administrativos – procedimiento administrativo sancionador y el procedimiento administrativo trilateral-. Por otro lado, permite evaluar la finalidad de la sanción administrativa y los factores a tomar en cuenta en la graduación de esta.

## 1.2. Presentación del caso y análisis

El caso materia de análisis versa sobre el procedimiento administrativo de protección al consumidor, en el que se lograron identificar dos problemas principales, estos son, por un lado, ¿si fue efectivo el procedimiento administrativo para resolver el caso del señor Vargas y la señora Orellana?; por otro lado, ¿la sanción pecuniaria impuesta al proveedor fue razonable y proporcional a la afectación.

Acerca de estos consideramos que el procedimiento en el que se ventiló el caso de la señora Orellana y el señor Vargas no fue el adecuado conforme a los intereses que se buscan tutelar en este tipo de procedimiento -el tiempo que se prolongó la controversia fue excesivo-.

Así también, creemos que la sanción pecuniaria impuesta al proveedor, el señor Vargas, fue irrazonable con respecto a la afectación causada, pues este corrigió la conducta antes de ser notificado con el inicio del procedimiento.

Un aporte realizado en merito a este Informe Jurídico es que consideramos adecuado que el procedimiento sumarísimo que tiene a su cargo los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos sean reformados y sean procedimientos administrativos trilaterales, y no, como actualmente se entienden, como procedimientos administrativos sancionadores.



## II. IDENTIFICACIÓN DE LOS HECHOS RELEVANTES

### 2.1. Antecedentes

#### Sobre los hechos históricos del caso:

El 27 de noviembre de 2011, la señora Elvira Orellana Balttolu de Tam (en adelante, la señora Orellana), adquirió un cachorro de raza Yorkshire a \$340 en el establecimiento comercial Precious Pet, cuyo propietario es el señor César Alberto Vargas Jesús (en adelante, el señor Vargas). La denunciante narra que horas después de haber adquirido al can, evidenció que este tenía la salud mellada.

En vista del estado del cachorro, la denunciante se desplazó al establecimiento y exigió que lo atendiese personal calificado; no obstante, fue atendida por la esposa del proveedor denunciado, quien diagnosticó al can desde su empirismo y le quiso administrar una medicina -de mala manera-. Por estas razones, la denunciante requirió el Libro de Reclamaciones, el cual no le fue entregado, argumentando que no contaban con este.

El 29 de noviembre de 2011, la señora Orellana autorizó que se le practicara una eutanasia, ya que ante la negativa de que un médico veterinario atendiera al can en el establecimiento donde lo adquirió, la señora Orellana se trasladó donde otros profesionales, quienes indicaron que el animal se encontraba en un muy mal estado de salud -el diagnóstico fue que tenía neumonía- y que fallecería en los días venideros.

El 30 de noviembre de 2011, ella solicitó la realización de una necropsia. Según el informe entregado a la denunciante, se encontró que el cachorro murió como consecuencia de una neumonía hemorrágica difusa aguda.

El 6 de diciembre de 2011 remitió una carta notarial al denunciado con la finalidad de que le devuelva el pago realizado por su mascota, así como los gastos debido a la carencia de atención especializada en su local.

El 2 de enero de 2012, la señora Orellana recibió del denunciado una carta notarial mediante la cual negó en todos los extremos responsabilidad alguna.

El 13 de febrero de 2012, el representante legal de la denunciante, presentó una queja formal, en la OLI AEROPUERTO.

## **2.2. Hechos relevantes del caso**

### **A.1. DENUNCIA:**

El 2 de marzo de 2012, la señora Orellana denunció al señor Vargas por presunta infracción de los artículos 1, 18 y 150. La denunciante adjuntó pruebas documentales.

#### **A.1.1. RESOLUCIÓN N° 1 DEL ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCION AL CONSUMIDOR (más adelante, OPS3)**

El 9 de marzo de 2012, el OPS3 emitió la Resolución N° 1, mediante la cual, por un lado, admitía a trámite la denuncia de fecha 2 de marzo de 2012, por presunta infracción del artículo 19 del Código. Por otro lado, remitía dicha Resolución y la copia de la denuncia a la Secretaría Técnica de la Comisión para que evalúe una investigación de oficio respecto de la omisión de la existencia del Libro de Reclamaciones en el establecimiento del señor Vargas. Motivó esta remisión en que el artículo 125 del Código señala cuál era la competencia de los OPS y que lo relativo a no contar con Libro de Reclamaciones le correspondía a la Comisión, pues se podrían estar afectando intereses colectivos.

#### **A.1.2. QUEJA**

El 19 de abril de 2012, la señora Orellana presentó una queja argumentando que el OPS3 no había interpretado correctamente en qué casos el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos no era competente en la protección de consumidores; en esa línea, solicitó que se incluya a trámite la omisión del proveedor denunciado de no contar con Libro de Reclamaciones.

#### **A.1.3. RESOLUCIÓN FINAL N°1530-2012/CPC**

El 12 de mayo de 2012, la Comisión declaró fundada la queja de la señora Tam y ordenó que el OPS3 declarase la nulidad de todas las Resoluciones emitidas, asimismo, remita la denuncia a la Comisión competente para dilucidar el caso.

Sostuvo su decisión en el artículo 125° del Código y el numeral 3.1.2 de la Directiva N° 004-2010/DIR-COD-INDECOPI -la cual establece que en aquellos casos en que una denuncia involucre no solamente materias reservadas a los OPS en el artículo 125° del Código, sino también otras materias, dicha denuncia deberá tramitarse por la vía procedimental ordinaria.

#### **A.1.4. RESOLUCIÓN FINAL N° 0665-2012/PS3 (Tramitada mediate Expediente N° 401-2012/PS3)**

El 17 de mayo de 2012, el ORPS N° 3 emitió la Resolución Final N° 0665-2012/PS3, por la que declara la nulidad de la Resolución N° 1 y remite el Expediente a la Comisión N° 2. Analiza que, de acuerdo a los artículos 124 y 125 del Código, su competencia en el caso se ve limitada a la cuantía y materia. Señala que taxativamente, en lo relativo a materia, sus funciones se circunscriben a requerimientos de información; métodos abusivos de cobranza; demora en la entrega de un producto; incumplimiento de medidas correctivas; incumplimiento de acuerdos conciliatorios; y, liquidación e incumplimiento de costas y costos. También indica que de acuerdo a la Directiva N° 004-2010/DIR-COD-INDECOPI, no contar con Libro de Reclamaciones podría afectar intereses difusos de un grupo indeterminado de consumidores. En tenor de los mencionados declara la nulidad y declina la competencia a la Comisión.

#### **A.1.5. RESOLUCIÓN N° 1 DE LA COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR (en adelante, la Comisión o CC2)**

El 5 de julio de 2012, la Secretaría Técnica de la Comisión emitió la Resolución N° 1, con esta admitió a trámite la denuncia imputándole las siguientes:

- Presunta infracción a los artículos 18 y 19 del Código, el denunciado no habría prestado un servicio idóneo a la señora Orellana, pues le habría vendido un cachorro que no se encontraba en adecuado estado de salud.
- Presunta infracción a los artículos 150 y 151 del Código, el denunciado no contaría con el Libro de Reclamaciones en su establecimiento.

#### **A.1.6. RESOLUCIÓN N° 2:**

Agregar escritos de las partes.

El 18 de julio de 2012, la señora Orellana presentó un escrito solicitó que se programe una audiencia de informe oral.

El 19 de julio de 2012, el señor César Vargas presenta los siguientes descargos:

- La señora Orellana al momento de adquirir al can verificó el estado en el que se encontraba este. Le entregó un certificado de garantía, el cual precisaba que en caso tuviese algún problema con el cachorro, debía llevar a este a su local. En dicho certificado se advierte que en caso lo llevará a otro establecimiento, perdería todas las garantías informadas.
- No es cierto que la denunciante haya acudido con el cachorro enfermo a su establecimiento el 27 de noviembre de 2011. Siendo que ese mismo día, según declaración de la denunciante, llevó a su can a una veterinaria diferente.
- El 29 de noviembre de 2011, la denunciante se apersonó a su local exigiendo la entrega de vales de compras por el monto pagado por el can. Ante su

requerimiento el denunciado le informó que, si su mascota tenía algún problema de salud, debía informarle a fin de proceder a llamar al veterinario encargado, no obstante, la denunciante decidió no hacerlo, no pudiendo verificar lo alegado por ella.

- El Cachorro fue sacrificado dos días después de haber sido adquirido. No dejó constancia de que se tratara del cachorro que adquirió en el local del denunciado.

#### **A.1.7. RESOLUCIÓN N° 3:**

El 13 de septiembre de 2012 la Secretaría Técnica emitió la Resolución N° 3, a través de la cual amplió los cargos imputados contra el señor Vargas:

- Presunta infracción a los artículos 18 y 19 del Código, por no haber cumplido con entregar a la denunciante comprobante de pago por transacción comercial.

#### **A.2. RESOLUCIÓN FINAL N° 4524-12/CPC (PRE NULIDAD)**

El 12 de diciembre de 2012, la Comisión emitió la Resolución Final N° 4524-12/CPC. La argumentación del colegiado fue la siguiente:

- Sobre el Libro de Reclamaciones: A partir de la prueba presentada (boleta de venta de la Gráfica donde el denunciado imprimió el Libro de Reclamaciones), la Comisión verificó que recién el 23 de febrero de 2012 el establecimiento gestionó la adquisición de un Libro de Reclamaciones. Por ende, concluyó que al momento en que ocurrieron los hechos materia de denuncia, el 27 de noviembre de 2011, el denunciado no contaba con el Libro. Por lo que **declaró fundado** por infracción al artículo 150 del Código.
- Sobre la venta del cachorro: La denunciante señaló que el señor Vargas le vendió un cachorro que no se encontraba en adecuado estado de salud, por lo que falleció a los pocos días de haber sido comprado. La Comisión advierte que, de acuerdo al certificado de garantía del perro, la propietaria de la mascota perdería la garantía, en caso de que llevará al perro a un centro que no fuera el lugar de adquisición ante alguna eventualidad. Asimismo, la Comisión señala que, de la revisión de los documentos presentados, no existe certeza de que la mascota vendida en el establecimiento del señor Vargas haya sido la misma a la cual sacrificaron. En esa línea, ese Colegiado **declaró infundado** en este extremo la denuncia.
- Sobre el comprobante de pago: La Comisión indica no habría quedado acreditado que el proveedor denunciado hubiese entregado a la denunciante su comprobante de pago; sin embargo, sí se acredita la relación de consumo -trascendente para el procedimiento sancionador-. Además, indica que este Colegiado no es competente en lo relativo a obligaciones tributarias. Por lo que, declara infundado, en este extremo, la denuncia por presunta infracción al artículo 18 y 19 del Código.
- Ordenó al denunciado al pago de las costas y costos del procedimiento.

- Sanciona al señor Vargas con una **multa ascendente a 1UIT<sup>1</sup>**.

### **A.2.1. RECURSO DE APELACIÓN**

El 18 de diciembre de 2012, la señora Orellana interpuso recurso de apelación contra la Resolución de la Comisión, en los extremos que le resultó desfavorable.

- La resolución apelada contraviene el debido procedimiento ya que no se pronunció sobre su solicitud de informe oral.
- El denunciado no logró demostrar que le entregó el comprobante de pago por la venta del cachorro. Sin embargo, a pesar de haberlo reconocido la Comisión declaró infundado este extremo de la denuncia.

El 11 de abril de 2013, el señor Vargas presentó un escrito reiterando sus argumentos. No obstante, añadió que “los argumentos de la resolución apelada sustentan la imposición de una sanción de amonestación por la infracción consistente en no contar con Libro de Reclamaciones”.

### **A.3. RESOLUCIÓN FINAL N° 1077-2014/SPD-INDECOPI (PRE NULIDAD)**

El 2 de abril de 2014, la Sala emite la Resolución N° 1077-2014/SPD-INDECOPI, en la cual se evalúa la validez de la Resolución Final N° 4524-2012-CPC. Se tiene que la Resolución emitida por la Comisión omitió pronunciarse sobre la solicitud de la denunciante de realizarse un informe oral; razón por la que se determina que se habría vulnerado el debido procedimiento, de lo cual se colige declarar la nulidad parcial de la mencionada Resolución. La nulidad es relativa a las infracciones del artículo 19 del Código: i) que el denunciante hubiese vendido un cachorro que no se encontraba en adecuado estado de salud. ii) No haber entregado a la denunciante el comprobante de pago por la compra del cachorro. De esta nulidad parcial, la Sala exhorta a la Comisión a volver a emitir una nueva Resolución.

El 12 de junio de 2014, se realiza la diligencia de informe oral con la participación de ambas partes.

### **A.4. RESOLUCIÓN FINAL N° 1699-2014/CC2 (POST NULIDAD):**

El 8 de julio de 2014, conforme lo ordenado por la Sala, la Comisión vuelve emitir la Resolución N° 1699-2014/CC2. Esta resuelve:

- Denegar la solicitud de la denunciante de que se efectúe una diligencia de inspección en el establecimiento del señor César Vargas ya que el mencionado negocio no se constituye como un centro médico veterinario, sino que es uno dedicado a la venta de mascotas, por lo que no debería tener un médico veterinario, por ende, carece de objeto verificar esto.
- Enmendar los errores materiales contenidos en la Resolución Final N° 4524-2012/CC2, esto a razón de que el artículo 28 del Reglamento de la Ley de

---

<sup>1</sup> En la parte argumentativa de la Resolución, se gradúa la sanción a 1 UIT; sin embargo, en la parte resolutive, se señala que se le sanciona con una multa.

Organización y Funciones del INDECOPI, así como la LPAG establece que en caso existan errores materiales, se pueden enmendar, siempre que no se altere lo sustancial de su contenido ni el sentido de la decisión. En tenor de lo mencionado, la Comisión enmienda el error material y señala la corrección “se le sanciona con una multa ascendente a 1 UIT”.

Respecto a la afectación al deber de idoneidad: En base a la evaluación de las pruebas y el informe oral, la Comisión **declaró infundada** la denuncia interpuesta por la señora Orellana por infracción a los artículos 18 y 19, en tanto que: i) Que el señor Vargas habría vendido un cachorro que no se encontraba en adecuado estado de salud, sobre el referido, la Comisión, no ha verificado la existencia de responsabilidad administrativa del proveedor denunciado respecto al hecho referido ya que la denunciante no cumplió con los términos de la Garantía, asimismo, de manera independiente y sin que tome conocimiento el vendedor, tomó la decisión de sacrificar al animal. ii) No ha quedado acreditado que el proveedor denunciado no haya cumplido con entregar a la parte denunciante el comprobante de pago por la adquisición del cachorro.

#### **A.4.1. RECURSO DE APELACIÓN**

El 23 de julio de 2014, la señora Orellana interpuso recurso de apelación contra la resolución emitida por la Comisión señalando lo siguiente:

- Había quedado acreditado que su derecho a reclamar se vio limitado al no contar el denunciado con Libro Reclamaciones, por tanto, no contó con un medio que le permitiera dejar constancia de su regreso al establecimiento.
- El denunciado no había logrado demostrar que se le entregó comprobante de pago por la venta del cachorro; sin embargo, a pesar de haberlo reconocido la Comisión declaró infundado dicho extremo de la denuncia.

El 24 de julio de 2014, el señor Vargas interpuso un recurso de apelación cuestionando la sanción de la multa impuesta por la infracción consistente de no contar con Libro de Reclamaciones

#### **A.5. RESOLUCIÓN FINAL N° 0502-2015/SPC-INDECOPI (POST NULIDAD)**

El 17 de febrero de 2015, la Sala emite una Resolución Final N° 0502-2015/SPC-INDECOPI en la que se pronuncia sobre los puntos controvertidos expuestos por los apelantes:

- Sobre la venta de un cachorro que no se encontraba en adecuado estado de salud: La Sala evalúa las pruebas ofrecidas a este Colegiado e indica que, de la revisión del protocolo de necropsia, se desprende que las características del cachorro corresponden al can que fue vendido por el señor Vargas. Por lo mencionado, la Sala revoca la resolución apelada y la

reforma, declarándola fundada. Asimismo, en atención a la naturaleza de la infracción, la Sala le impone una multa ascendente a 1UIT.

- Sobre la falta de comprobante de pago: la Sala indica que las pruebas que ofreció el denunciado solo confirman que se emitieron boletas de venta, más no que fuesen entregadas a la denunciante; por lo que, revoca la resolución apelada y la reforma, declarándola fundada. Asimismo, en atención a la naturaleza de la infracción le impone una multa ascendente a 1UIT.

## **A) PROCESO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO:**

### **B.1. SENTENCIA DEL JUZGADO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO**

El 22 de junio de 2017, el Vigésimo Tercer Juzgado Contencioso con Subespecialidad en temas de Mercado de la Corte Superior de Justicia de Lima, emitió la Resolución N° 12, por la que declaró infundado el recurso de apelación interpuesto por el señor Vargas, teniendo como principales argumentos los siguientes:

- Respecto a la corrección del error material. Señala que, por un lado, la lectura de la parte considerativa de la Resolución Final N° 4524-2012/CPC se observa que existe una manifiesta voluntad de la entidad administrativa de imponer una sanción de 1UIT. Por otro lado, es de resaltar que la rectificación no implicó análisis jurídico alguno que genere una modificación en lo sustancial, por lo que no se habría generado una afectación a la validez y eficacia del acto administrativo.
- Respecto al pedido de nulidad de la Resolución N° 0502-2015/SPC-INDECOPI. La Corte indica que la motivación brindada por el Indecopi no es escasa y carente de argumentos, por lo que no adolecería de un requisito de nulidad del acto.

### III. IDENTIFICACIÓN DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS

#### Problema principal

1. ¿Fue efectivo el procedimiento administrativo para resolver el caso del señor Vargas y la señora Orellana?

#### Problemas secundarios

- 1.1. ¿Cuál es la naturaleza del procedimiento administrativo de protección al consumidor?
- 1.2. En el conflicto entre la señora Orellana contra el señor Vargas, ¿la atribución de competencia a la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 fue correcta?
  - Naturaleza del Procedimiento Sumarísimo:
- 1.3. ¿Se garantizó la celeridad en la emisión de la Resolución Final a la señora Orellana y el señor Vargas?

#### Problema principal:

2. **¿La sanción pecuniaria impuesta al proveedor fue razonable a la afectación cometida?**

#### Problemas secundarios:

- 2.1.1. ¿Cuál es la finalidad de la sanción administrativa?
- 2.1.2. ¿La corrección de la conducta infractora es tomada en cuenta como un atenuante en mérito a la graduación de la sanción impuesta en la Resolución Final N° 4524-2012/CPC?



## **IV. POSICIÓN DEL CANDIDATO/A**

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

Pregunta principal: Consideramos que la atribución de la competencia a la Comisión N° 2 no fue adecuada, pues el tiempo que se prolongó la controversia fue excesivo y no fue acorde con los intereses que se buscan tutelar en este tipo de procedimiento..

Pregunta secundaria 1: La naturaleza del procedimiento administrativo de protección al consumidor, tiene características predominantes de un trilateral, por lo que, creemos que se debe dividir el tipo de procedimiento, es decir, los procedimientos ante un OPS deben ser considerados trilaterales porque obedecen a intereses individuales. Diferente de los procedimientos que se inician en una Comisión donde los intereses son colectivos.

Pregunta secundaria 2: la sanción pecuniaria aplicada al señor Vargas no fue razonable en relación al daño causado.

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

Me hallo en completo desacuerdo en relación a cómo se desarrolló el procedimiento administrativo de protección al consumidor, pues la razón de que se acuda a un procedimiento administrativo es la flexibilidad de esta y el tiempo de duración. Sin embargo, en el caso en específico, este se extendió hasta, aproximadamente, tres años, se inició con la denuncia un 2 de marzo de 2012 y se expidió la última Resolución Final en vía administrativa el 17 de febrero de 2015. Llama poderosamente a reflexión que un error en la atribución de la competencia de un OPS a Comisión tenga un serio impacto en la duración del procedimiento.

Asimismo, en relación a la imposición de la multa al proveedor denunciado no se tomaron en cuenta dos aspectos. En primer lugar, que este corrigió la conducta infractora antes de ser notificado con la Resolución de imputación de cargos, lo cual debió configurarse como un atenuante. En segundo lugar, no existe fórmula mediante la cual se calcule la sanción, por lo que se dejó espacio a que la autoridad administrativa haga uso de su discrecionalidad.



## V. ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS

### PROBLEMA PRINCIPAL:

#### 1. ¿Fue efectivo el procedimiento administrativo para resolver el caso del señor Vargas y la señora Orellana?

##### 1.1. ¿Cuál es la naturaleza del procedimiento administrativo de protección al consumidor?

En esta sub pregunta abordaremos dos temas de vital importancia, en primer lugar, cuál es la diferencia entre la vía civil y la administrativa para ventilar casos relativos a tutela de derechos del consumidor, y por qué se optó por atribuir la competencia al INDECOPI. En segundo lugar, tomaremos una posición respecto a si el procedimiento de protección al consumidor es un procedimiento administrativo sancionador o procedimiento administrativo trilateral.

La Directiva N° 004-2010/DIR-COD-INDECOPI (en adelante la Directiva N° 004-2010). incluyó al principio de preclusión -propio del derecho procesal civil- como uno de los dos principios bajo los cuales se debía regir el recientemente añadido procedimiento sumarísimo de protección al consumidor. Siendo ello así, debemos recordar el contenido de este, según Couture, este principio “está representado por el hecho de que las diversas etapas del proceso se desarrollan en forma sucesiva, mediante la clausura definitiva de cada una de ellas, impidiendo el regreso a etapas y momentos procesales ya extinguidos y consumados” (1973:194).

Esta cita se complementa con lo señalado por Teófilo Idrogo, quien afirma que “[...] el principio de preclusión impulsa el procedimiento, por lo que cada acto procesal supone la fijación de un límite en la duración de cada estadio, ejecutándose dentro de un lapso de tiempo transcurrido el cual se pasa a una nueva etapa” (1994: 25).

De lo anterior, tenemos que la preclusión de cara al derecho administrativo, específicamente, sobre el procedimiento sumarísimo, significaría una especie de barrera infranqueable bajo la cual, se tomaría con mucha rigidez los momentos procesales. Siendo ello de esta manera, podrían existir problemas al momento de conocer la verdad material, pues recordemos que el procedimiento administrativo se caracteriza por ser más flexible en comparación a la vía jurisdiccional.

Una vez conocida la posible incongruencia de aplicación del principio de preclusión en un procedimiento administrativo, debemos preguntarnos cuáles son los puntos en común y las diferencias entre el procedimiento administrativo general y el proceso civil. Entendemos que la principal diferencia entre la finalidad del derecho administrativo y el derecho civil, es que el primero busca tutelar el interés general de la comunidad, mientras que el segundo tutela derechos individuales.

Esto se complementa con que para acceder a la vía civil, el sujeto debe accionar, por lo que el proceso se inicia a petición de parte. Diferente escenario en materia de consumo a nivel de procedimiento administrativo, donde el Código en su artículo 107, de manera expresa nos indica que todos sus procedimientos son iniciados de oficio, a petición de parte o por iniciativa de la autoridad.

Esto podría generar confusión, a lo que se refiere el cuerpo normativo con procedimiento iniciado de oficio a petición de parte es que el sujeto afectado, potencial afectado o asociación de consumidores debe denunciar ante el Despacho correspondiente, luego el órgano analizará la denuncia y realizará una selección de hechos que puedan configurar una infracción, solo si considerase que existen probables infracciones a la normativa, emitirá una resolución de admisión a trámite donde impute las probables infracciones.

Diferente al procedimiento de oficio a iniciativa de la autoridad, este procedimiento se inicia cuando la entidad advierte que determinado agente económico está realizando conductas contrarias a la normativa de derechos del consumidor. Como vemos, ambos procedimientos son denominados por el

INDECOPI como iniciados de oficio, pese a que, en alguno de ellos, sea el consumidor quien presenta la denuncia.

Ahora bien, la similitud o punto en común entre el procedimiento administrativo general y el proceso civil es que ambos tienen como finalidad el tutelar a la persona humana. Con la finalidad de garantizar ello, la Constitución Política del Perú en el artículo 139, nos presenta al debido proceso como principio que agrupa un grupo de derechos que deben garantizarse a las partes del proceso.

Entonces, nos preguntamos si el debido proceso es homologable al procedimiento administrativo; al respecto, afirmamos que la Constitución no tiene configurado de manera explícita dicho principio. Sin embargo, el Tribunal Constitucional a través de jurisprudencia -fundamento jurídico 2 de la STC 4289-2004-AA/TC- señaló que los administrados tienen derecho a gozar del debido procedimiento. Con ello vemos que la finalidad de tutelar los derechos de la persona humana se despliega tanto a la vía judicial como a la vía administrativa.

Respecto a la atribución de competencia al INDECOPI en materia de consumidor, y no al Poder Judicial -a pesar de que este también tiene expedito el proceso sumarísimo-; creemos que la razón fundamental fue que se buscaba descongestionar la carga procesal y otorgarle a los denunciantes celeridad a su procedimiento.

El segundo tema a tratar en este acápite, es conocer la naturaleza del procedimiento administrativo de protección al consumidor y tomar posición respecto a si los procedimientos administrativos que tienen un interés individual por parte de los consumidores, deben ser considerados como procedimientos administrativos sancionadores o trilaterales.

Hay un sector de la doctrina que afirma que el procedimiento de protección al consumidor se configura como un procedimiento administrativo sancionador y otro sector que lo configura como un procedimiento administrativo trilateral.

Siguiendo esa línea, conviene conocer qué se entiende por procedimiento administrativo sancionador, según Juan Carlos Morón,

“El procedimiento sancionador es el conjunto concatenado de actos que deben seguirse para imponer una sanción administrativa. Dicho procedimiento tiende a cumplir dos objetivos, en primer lugar constituye un mecanismo de corrección de la actividad administrativa , desde que permite al órgano con potestad sancionadora comprobar fehacientemente si se ha cometido algún ilícito; en segundo término, es el medio que asegura al presunto infractor, ejercer su derecho a la defensa , alegando y comprobando lo que le resulte favorable y controlando, a la par, la actuación inquisitiva de la Administración Pública” (Morón, 2021, pág. 405)

Así pues, entendemos que se trata de un procedimiento que tiene dos partes intervinientes, por un lado, la Administración Pública dotada de una intensa potestad sancionadora frente al presunto infractor. La otra parte, es el administrado o presunto infractor el cual a lo largo del procedimiento será investigado y este deberá tener garantizado su derecho legítimo al debido procedimiento. Debemos recordar, que el fin de las actividades que tiene a su cargo la Administración Pública son tutelar los intereses generales de la sociedad, por lo que este procedimiento está direccionado a defender el interés público.

Liñán concluye acerca del procedimiento administrativo sancionador en materia de consumidor que

“[...] el interés del Estado se sitúa, en primer lugar en imponer la sanción correspondiente y, en segundo lugar, resarcir al consumidor afectado. Es precisamente este segundo extremo del procedimiento, el que justifica la intervención del afectado o potencialmente afectado en el procedimiento, pues tiene interés en la decisión que se adopte respecto de la parte resarcitoria, mas no respecto de la sanción a imponerse, sobre la cual, el único titular es la administración. Por ello, se justifica que el consumidor no pueda impugnar la decisión relativa a la sanción” (2014, pág. 23)

(El subrayado es nuestro)

De lo anterior, entendemos que para el autor, la peculiaridad del PAS en materia de consumidor es que la Administración no solo busca sancionar al infractor en pro del interés general, sino que también busca satisfacer las necesidades del denunciante mediante la imposición al proveedor denunciado de medidas

correctivas. Esto nos lleva a analizar el papel que ocupa el administrado o denunciante en este tipo de PAS.

El mismo autor reflexiona al respecto y precisa que el denunciante no ostenta una posición de parte del procedimiento, sino solo es un tercero, el mismo que no motiva el inicio de PAS, a la letra señala “[...] el consumidor tiene un rol de colaboración en el procedimiento, en la medida que el mismo le va afectar de algún modo (por la imposición de medidas correctivas) [...] Esta figura, en derecho procesal, se conoce como “tercero coadyuvante o adhesivo” (Liñán, 2014, pág. 24).

Richard Martin, también considera al denunciante como un mero tercero, agrega que este no tiene un auténtico interés en resguardar el interés colectivo -aquello que se busca con el PAS-, sino que busca satisfacer su expectativa inicial al haber entablado la relación de consumo. En ese sentido, a criterio de este autor, el PAS en materia de consumidor siempre se inicia de oficio, independientemente de que sea a iniciativa del consumidor.

Richard Martin refuerza la idea de que la participación del tercero no es determinante en el PAS, en que un sujeto denuncie no determina que necesariamente la autoridad inicie el procedimiento. Textualmente indica,

“es válido que una persona formule una denuncia y que se pueda encontrar interesado en la tramitación de un eventual procedimiento sancionador, promovido en virtud de su denuncia, sin que ello llegue a significar que el procedimiento administrativo sancionador se inicia “de parte”. (2014, pág. 65).

Con lo mencionado por el autor, se desdibuja que la intervención del denunciante tome la debida importancia para considerarse contraparte de la Administración Pública en el PAS; recordemos pues que la característica de este procedimiento es que sea bilateral.

Una vez explicadas las razones por las que un procedimiento de consumo se considerada PAS por algunos autores, debemos pasar a definir nuestra posición.

Somos de la opinión de que, los procedimientos de oficio a iniciativa de parte, donde la afectación al consumidor redunde en un interés particular – cuyo órgano competente es uno de los OPS-, no debería ser sometido a un PAS, sino a un procedimiento administrativo trilateral. Diferente de lo que ocurre con los procedimientos de oficio a iniciativa de parte -aquellos que involucren intereses colectivos- y de oficio promovidos a iniciativa de la autoridad -cuyo órgano competente es la Comisión N° 3- en este caso las características del procedimiento se ajustarían más a lo que se entiende por PAS.

A efectos de justificar nuestra posición, argumentaremos en las siguientes líneas en función a dos ejes. En primer lugar, relativo a la finalidad que tiene el Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor. En segundo lugar, en relación a la debida tutela los derechos de los consumidores.

El Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor tiene sustento normativo en la Primera Disposición Complementaria Final del Código y su finalidad es que, mediante herramientas diversas -principios, normativa y procedimientos-, se pueda satisfacer lo establecido en los cuerpos normativos, esto es, tutelar los intereses de los consumidores.

La forma en la que se organiza este Sistema es mediante el Consejo Nacional de Protección del Consumidor, el cual está presidido por el INDECOPI como Autoridad Nacional de Protección del Consumidor y lo acompañan dieciséis organismos, entre públicos y privados.

En el año 2017 se promulgó el Decreto Supremo que aprobaba la Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor, el DS N° 006-2017-PCM. La finalidad de este fue la maximización de la protección de los derechos de los consumidores, buscando que prime la equidad y se priorice a consumidores considerados vulnerables.

Con la finalidad de cumplir ello fijaron principios y ejes bajo los cuales debía guiar su proceder, revisemos:



### **“EJE DE POLÍTICA 3: MECANISMOS DE PREVENCIÓN Y SOLUCIÓN DE CONFLICTOS ENTRE PROVEEDORES Y CONSUMIDORES**

#### **[...] Lineamientos estratégicos:**

a) Impulsar la simplificación de los mecanismos de solución de conflictos existentes.

a.1 Evaluar y revisar los mecanismos vigentes y proponer cambios orientados a su celeridad y efectividad en coordinación con los integrantes del Sistema [...]. (DS N° 006-2017-PCM)

(El resaltado es nuestro)

La Administración identificó que en las diversas entidades que protegen al consumidor y usuarios de bienes, servicios e incluso servicios públicos, sus procedimientos podían no ser los más céleres al momento de brindar tutela, es en ese contexto que se aprueba esta Política.

En el caso específico del INDECOPI, la Gerencia de Estudios Económicos brinda informes periódicos acerca de la carga procesal y la oportunidad con la que son tramitados y resueltos los expedientes. En base a casos tan específicos como el comentado, en la Política citada se deja abierta la posibilidad de mejorar los procedimientos vigentes, de esta forma se podrán maximizar los intereses de los consumidores.

De lo desarrollado hasta el momento, reconocemos que existe el ímpetu de buscar constantemente reformas que conviertan a los procedimientos administrativos en vías céleres apropiadas a la urgente tutela a la que apelan los consumidores afectados, quienes se constituyen como el centro de la Política en cuestión.

La revisión al Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor, nos da pie a rebatir los fundamentos que esgrimen Liñán y Martín, quienes aseguran que todos los procedimientos administrativos de protección al consumidor son PAS, por lo cual, al consumidor denunciante lo categorizan como un mero tercero.

A diferencia del papel que le otorgan Liñán y Martín al denunciante, nosotros creemos que el consumidor y el proveedor denunciado, ambos, deberían tomar

un lugar principal, asimismo, la Administración debería ocupar un lugar con menor intensidad al momento de intervenir y graficarse más como un tercero con capacidad de emitir juicio sobre un conflicto de privados, cuando la afectación al consumidor sea sobre sus intereses particulares. En ese sentido, García De Enterría y Tomás Ramon Fernández consideran al procedimiento trilateral

“Normalmente, el procedimiento administrativo enfrenta a la Administración con uno o varios administrados [...] puede ocurrir, sin embargo, y así sucede con frecuencia, que la posición de los administrados sea contrapuesta y que la Administración se presente en consecuencia, en el procedimiento, no solo como gestora del interés público, sino también, de alguna manera, como árbitro entre los intereses contradictorios de los particulares. En estos casos [...] el procedimiento administrativo tiende a asemejarse más al proceso y la Administración al Juez o Tribunal” (2006, págs. 1387-1411)

De lo anterior, tenemos que los procedimientos trilaterales suelen ser comunes en conflictos dilucidados en la vía administrativa. Esto nos lleva a reflexionar acerca de cuál es la finalidad que persigue el consumidor al presentar su denuncia ante el INDECOPI. En base a nuestra experiencia laboral en un OPS, hemos podido evidenciar que en el grueso de casos, el denunciante busca que se corrijan las acciones del denunciado y pueda satisfacer su ánimo de consumo en un tiempo razonable y oportuno. En realidad, son muy pocos los casos donde los consumidores solicitan que la Administración sancione a los proveedores de bienes y servicios.

Antes de continuar, aclaramos que nuestra propuesta de reformular el tipo de procedimiento al que se somete un caso que se esté ventilando ante un OPS debe afectar un interés individual, más no colectivo, solo en ese caso se podría plantear que sea un procedimiento administrativo trilateral. Así pues, sugerimos que se conserve el PAS para los procedimientos iniciados ante las tres Comisiones; esto en relación a que las Comisiones N° 1 y 2 de la Sede Lima Sur son competentes para dilucidar conflictos donde existan intereses colectivos, caso parecido al de la Comisión N° 3 -también, de la Sede Lima Sur-, donde se lleva a cabo una etapa de fiscalización para determinar si el agente económico comete o no infracciones que vulneren el interés general. Creemos que las

características del procedimiento en las Comisiones N° 1, 2 y 3 se ajustan de menor manera a un PAS.

El procedimiento administrativo trilateral concibe la terminación anticipada del conflicto -mediante conciliación o transacción extrajudicial-, característica que un PAS no debería poseer, pues el administrado no tiene a su disposición sus derechos, sino que al contrario, la Administración tiene como fin evaluar si le atribuye o no la posición de sujeto activo en la comisión de una infracción. Esta característica del trilateral, no hace más que apoyar nuestra proposición, pues tanto el Código como la Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, la Directiva Única) establecen que a todos los procedimientos que contempla el Código le son aplicables la conciliación o transacción extrajudicial.

De cara a demostrar que el PAS no es adecuado a la tramitación de conflictos que diluciden intereses particulares, vamos a mostrar cinco casos -elegidos de manera aleatoria- dilucidados ante el OPS3 (Sede Lima Sur) del INDECOPI, donde no prima la oportunidad en la emisión de la Resolución Final y menos aún respecto del cumplimiento de medidas correctivas. Tenemos:

<b>N° de expediente</b>	<b>Fecha de admisión de la denuncia, Inicio del Proced.</b>	<b>Fecha de emisión de Resolución Final</b>	<b>¿En plazo o no?</b>
<b>Exp. N° 0939-2019/PS3</b>	1 de julio de 2019	26 de agosto de 2019	Fuera de plazo
<b>Exp. N° 0654-2020/PS3</b>	27 de julio de 2020	10 de setiembre de 2020	Fuera de plazo
<b>Exp. N° 0012-2021/PS3</b>	22 de febrero de 2021	23 de abril de 2021	Fuera de plazo
<b>Exp. N° 1377-2021/PS3</b>	27 de agosto de 2021	15 de octubre de 2021	Fuera de plazo
<b>Exp. N° 1436-2021/PS3</b>	13 de agosto de 2021	5 de noviembre de 2021	Fuera de plazo

En los expedientes mostrados, vemos que el tiempo que se toma el OPS3 en emitir una Resolución Final es superior a los 30 días hábiles establecida para el sumarísimo. Esta pequeña muestra, no hace más que reflejar que existe una

carga procesal elevada en esta entidad, por lo que resultaría idóneo reformar el procedimiento y atribuirle la naturaleza de ser un procedimiento trilateral.

Arlette Liza corrobora lo que comentábamos en los párrafos anteriores

“el interés del consumidor no es buscar una solución en la que luego de un largo procedimiento se sancione a la empresa infractora, sino en la que luego de un procedimiento célere se le brinde una solución oportuna a su problema en particular. De acuerdo a ello, el procedimiento trilateral es la opción más efectiva en concordancia a la pretensión del consumidor, que es la solución a su problema y no la sanción a la empresa como fin primordial. [...] Los conflictos llevados a cabo a través del Sistema de Atención al Ciudadano – SAC, muestran que el 87% culminaron en conciliación y tienen un resultado exitoso, entendiéndose como tal el acuerdo entre las partes” (2018, pág. 68 y 69)

A partir de todo lo desarrollado hasta este punto, podemos tomar posición y responder a la pregunta formulada inicialmente. Afirmamos que el procedimiento administrativo de protección al consumidor, el cual actualmente, es concebido como un PAS, tiene dos peculiaridades que nos llaman a reflexión, las mismas que nos hacen repensarlo como un procedimiento trilateral, preliminarmente

Señalo que es preliminarmente porque creemos que los procedimientos que tienen como órganos a las Comisiones deben seguir considerándose administrativos sancionadores, ya que afectan intereses colectivos, diferente de lo que ocurre con los OPS.

Ahora bien, en relación a las dos peculiaridades mencionadas, en primer lugar, generamos convicción en que es importante el lugar que ocupan el consumidor denunciante y el proveedor denunciado, ya que si prestamos especial atención a lo que señala la Constitución, el Código y el Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor, caeremos en cuenta de que es una obligación del Estado garantizar al consumidor y al proveedor, una vía idónea y sobre todo célere para dilucidar conflictos que se pudieran suscitar en la relación de consumo, privilegiándose el interés del consumidor al interés sancionador de la Administración Pública.

Esta afirmación nos lleva a la segunda peculiaridad, esta es la relativa al papel que tiene la conciliación y la transacción extrajudicial en el PAS en materia de consumidor. Sabemos que estos son componentes del procedimiento trilateral, con los cuales se podría dar término a un conflicto de manera oportuna, evitándose así, costos al consumidor, el proveedor y la Administración Pública.

En suma, a partir del interés individual del consumidor y la finalidad de la conciliación y la transacción extrajudicial, proponemos que los procedimientos que tengan como órgano competente a un OPS -los que solo contemplan intereses individuales del denunciante-, deban ser considerados procedimientos trilaterales y que el Órgano competente de la Administración ejerza una naturaleza semejante a la de un juez jurisdiccional, como nos explicaban García de Enterría y Tomas- Ramon Fernández.

#### 1.2. En el conflicto entre la señora Orellana contra el señor Vargas, ¿la atribución de competencia a la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 fue correcta?

Antes de realizar un análisis, señalamos que la normativa vigente al momento del caso era el Código y la Directiva N° 004-2010.

En el caso materia de análisis, inicialmente, el OPS3 se consideró competente, únicamente respecto de la idoneidad del producto. No obstante, de cara a la queja presentada por la denunciante, la Comisión N° 2 resolvió fundada la queja y argumentó que en el expediente se buscaba dilucidar dos aspectos; por un lado, la omisión al deber del proveedor de proporcionar el Libro de Reclamaciones; por otro lado, la idoneidad del producto. Por lo tanto, de acuerdo al artículo 125 del Código y el numeral 3.1.2 de la Directiva N° 004-2010, la Comisión resolvió que el OPS3 debía ceder la competencia al órgano superior ya que i) el órgano resolutorio debe determinar competencia sobre todos los extremos de la denuncia y no solo respecto de algunos. ii) el no contar con Libro de Reclamaciones podría representar una afectación a intereses colectivos.

Una vez en contexto, corresponde que analicemos en las siguientes líneas si la atribución de la competencia a la Comisión N° 2 fue correcta o no, para ello nos serviremos de revisar la normativa vigente en ese momento y algunos casos similares.

#### Naturaleza del Procedimiento Sumarísimo:

El procedimiento sumarísimo se introdujo al Código, en la fecha en la que este entró en vigencia. Este procedimiento se incorpora a los otros procedimientos que tenía el INDECOPI a su cargo -debemos precisar que con anterioridad a la implementación del sumarísimo se contemplaba, solamente el procedimiento ordinario y los únicos órganos resolutiveos eran las Comisiones y la Sala de Defensa de la Competencia, actualmente la Sala Especializada en Protección al consumidor-.

La razón por la que fue incorporado este procedimiento fue que no existía una herramienta procesal que agrupara expedientes de menor complejidad, menor acervo probatorio y menor cuantía, por lo que la Comisión asumía toda carga procesal y el plazo de 120 días hábiles asignado para el procedimiento ordinario no se cumplía. Acerca de esto, la Sala se pronuncia en el Expediente N° 009-2010/PS-INDECOPI-LAL.

Debemos remitirnos a las estadísticas dadas por la Gerencia de Estudios Económicos del INDECOPI relativas a la carga procesal que asumían los órganos competentes, según el Boletín Estadístico de Mayo 2010, acerca de la Sede Lima Sur, en el periodo comprendido entre junio de 2009 a mayo de 2010, la Comisión tramitó 3804 expedientes y resolvió 3 132 denuncias. Según el Boletín Estadístico de Mayo 2011, por un lado, solo la Comisión en el periodo comprendido entre junio de 2010 y mayo de 2011, tramitó 2608 expedientes; por su lado, los OPS N° 1, 2 y 3 desde su fecha de creación, diciembre de 2010 a mayo de 2011, tramitaron un total de 1976 expedientes.

De lo anterior, podemos ver que en seis meses de instaurados los OPS, estos asumieron la tramitación de casi 2000 expedientes, en definitiva, esto alivia la

carga procesal que sostenía la Comisión como órgano de primera instancia, lo cual se refleja en la oportunidad en la emisión de Resoluciones Finales.

Dado que la finalidad de este nuevo procedimiento era acelerar la tramitación y emisión de Resoluciones Finales, los principios primarios bajo los cuales fue pensado y emitida la Directiva N° 004-2010, fueron el principio de celeridad y preclusión; no obstante, se acotó, que de manera secundaria se aplicaban los principios de la LPAG. En añadidura de lo reseñado hasta el momento, debemos conocer que la Directiva, en el numeral 4.3.1. indicaba que el procedimiento administrativo de protección al consumidor era trilateral, esto no hacía más que corroborar que los principios de la LPAG debían estar inmersos en este procedimiento.

En ese orden de ideas, la Directiva precisaba que en el sumarísimo solo se admitían pruebas documentarias por ser las más idóneas teniendo en cuenta la duración de treinta días hábiles por instancia. Sin perjuicio de ello, el administrado que considerase adecuado presentar una prueba de naturaleza diferente, podía solicitarlo; si el órgano creía pertinente su actuación, según el numeral 4.6.d) incluso se podría suspender el procedimiento. De similar forma, en caso el órgano resolutorio considerase pertinente requerir alguna prueba, lo podría hacer.

Ahora, en el expediente estudiado, la disyuntiva referida a la competencia se problematiza cuando la Comisión asevera que al no tener Libro de Reclamaciones I) la Administración tendría que requerir mayor actuación probatoria -sin perjuicio de estudiar este aspecto, tenemos que precisar que el denunciado aportó como medio de prueba una boleta de venta del Libro de Reclamaciones adquirido con posterioridad al hecho que motivo el conflicto-, lo cual dilataría el procedimiento, por lo que a criterio de la Comisión la vía más idónea era el procedimiento ordinario, y II) la afectación podría ser considerada a intereses colectivos.

Nosotros, podemos rebatir ambas razones. Respecto a I) si observamos cuidadosamente los principios de la LPAG -los cuales se aplicaban a la Directiva

N° 004-2010-, notaremos que la obligación de solo actuar medios documentales no implica en estricto acudir al procedimiento ordinario. Vayamos pues a revisar los principios de verdad material y el de impulso de oficio. Según Diego Zegarra

“en el procedimiento trilateral el órgano resolutor solo debe ceñirse a las pruebas que ofrezcan las partes [...] en cuanto al principio de verdad material, la autoridad administrativa competente deberá verificar plenamente los hechos que sirven de motivo a sus decisiones, para lo cual debe adoptar todas las medidas probatorias necesarias autorizadas por ley. [...] en virtud al principio de oficio, la Administración debe oficiar todos los actos necesarios para poder llegar a la verdad material” (2014, pág. 47 y 48)

De aquello entendemos que, pese a que el procedimiento trilateral es limitado respecto de la actividad probatoria, esto no se debe maximizar, sino que debe existir una armonización en relación a los principios de la LPAG.

Trasladando la doctrina al caso, el OPS3 hubiese podido llevar de oficio una inspección inopinada al establecimiento, suspendiendo el procedimiento de considerarlo necesario. No olvidemos, que declinar la competencia de un OPS a una Comisión tiene efecto directo en la duración del procedimiento, lo cual puede ser sumamente gravoso para el consumidor o para el denunciado, e inclusive para la Administración Pública pues importa esfuerzos humanos como dinerarios.

Acerca de II), podemos contraargumentar en base a tres pronunciamientos de la Sala Especializada en Protección al Consumidor, donde interpreta el artículo 125 del Código y la Directiva N° 004-2010.

En primer lugar, la Resolución N° 1232-2012/SC2-INDECOPI (expedida el 25 de abril de 2012) que obra en el Expediente N° 137-2011/PS0-INDECOPI-LAL. En esta la Sala vía Recurso de Revisión por presunta interpretación errónea al artículo 125 del Código e inaplicación del numeral 3.1.2. de la Directiva N° 004-2010, nos brinda una interpretación del artículo 125 del Código; dicta que este artículo no se aplica de manera conjunta, sino que sigue un orden de prelación en su aplicación. Resume las reglas de competencia de la siguiente forma:



	<b>Procedimiento Ordinario COMISIÓN</b>	<b>Procedimiento Sumarísimo ORPS</b>
<b>Primera Regla: Por la naturaleza de los intereses en juicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conductas que afectan intereses particulares.</li> <li>- Conductas que afectan intereses difusos o colectivos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conductas que afectan intereses particulares.</li> </ul>
<b>Segunda Regla: Por la materia involucrada</b>	Denuncias que versan sobre: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Productos o sustancias peligrosas.</li> <li>- Actos de discriminación o trato diferenciado.</li> <li>- Servicios Médicos.</li> </ul>	Denuncias que versan sobre: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Requerimientos de información.</li> <li>- Métodos abusivos de cobranza.</li> <li>- Demora en la entrega del producto.</li> <li>- Incumplimientos de medida correctiva.</li> <li>- Incumplimiento de Acuerdo Conciliatorio.</li> <li>- Incumplimiento de liquidación de costas y costos.</li> </ul>
<b>Tercera Regla: Por razón de cuantía</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- No apreciables en dinero.</li> <li>- Valor mayor a 3UIT.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menor a 3 UIT.</li> </ul>

Fuente: Resolución N° 1232-2012/SC2-INDECOPI.

En segundo lugar, la Resolución N° 2828-2012/SC2-INDECOPI (20 de setiembre de 2012) que obra en el Expediente N° 933-2012-2012/PS3. Aquí, la Sala en vía Contienda de Competencia Negativa, recoge la interpretación del artículo 125 dada en la Resolución N° 1232-2012/SC2-INDECOPI, recientemente mostrada en los párrafos precedentes. A la letra señala que

“[...] ante la presentación de una denuncia que cuestione la falta de entrega del Libro de Reclamaciones, esta deberá considerarse como una afectación a un interés particular, dado que liminarmente este tipo de denuncias solo permiten distinguir una afectación a un consumidor en específico.” (2012: 5).

Por último, en la Resolución N° 3775-2012/SPC-INDECOPI (27 de diciembre de 2012) que obra en el Expediente N° 2542-2012/CPC, la Sala en vía de Contienda de Competencia Negativa, basándose en la interpretación realizada en la Resolución N° 1232-2012/SC2-INDECOPI, respecto a un caso donde el proveedor no cuenta con Libro de Reclamaciones, determina que la omisión a la entrega del Libro se configura como una afectación individual, pues, a la letra señala que “dicha conducta también daría cuenta de una afectación de naturaleza particular que habría sido cometida únicamente en perjuicio de la señora Luna” (2012: 3)

Entonces, notamos que en estas tres resoluciones la Sala, instancia superior a la Comisión sigue una línea resolutive, en base a la que en casos donde existe omisión al deber del proveedor de proporcionar el Libro de Reclamaciones, sea por no contar con el Libro o no querer entregarlo, se considera que es una afectación individual y no una colectiva o difusa, por lo cual se atribuye competencia al OPS.

En esta parte del desarrollo del informe podemos contestar a la segunda pregunta, creemos que la atribución de competencia a la Comisión N° 2 fue incorrecta. Resumimos las razones brevemente, por un lado, la Directiva N° 004-2010 instituyó al sumarísimo como un procedimiento trilateral, siendo ello así, se le aplicaban los principios de la LPAG. Acerca de la actividad probatoria, la característica aparentemente inflexible del trilateral, se flexibiliza por los que el órgano resolutorio puede ordenar a que se actúen medios probatorios que eviten atribuir competencia a la Comisión, pues hacer esto ampliaría desmesuradamente el plazo de tramitación, con lo que el fin de tutelar los derechos del consumidor ya no tendrían mayor asidero por no ser oportunos.

Por otro lado, de la revisión de las tres resoluciones, observamos que la Sala, instancia superior a la Comisión, determinó competencia a los OPS en casos idénticos de omisión al deber del proveedor de proporcionar el Libro de Reclamaciones.

### 1.3.¿Se garantizó la celeridad de la emisión de la Resolución Final a la señora Orellana y el señor Vargas?

En los párrafos precedentes se aludió escuetamente al derecho al debido procedimiento, por lo cual, en esta parte del Informe evaluaremos si en el caso de la señora Orellana contra el señor Vargas se garantizó uno de los derechos que se hallan contenidos en el debido procedimiento.

Como se mencionó, el debido procedimiento proviene del reconocimiento a nivel jurisprudencial del Tribunal Constitucional, pues en la Constitución no tiene

asidero expreso. Entre los derechos incluidos dentro de este tenemos: el juez predeterminado, la razonabilidad, la motivación de las resoluciones, la redormatio in pejus, la celeridad.

En este corto apartado nos referiremos a este derecho, respecto al caso que nos llama a reflexión, afirmamos con suma convicción que al errar en atribuir competencia a la Comisión, se habría dilatado injustificadamente el procedimiento, perjudicado de manera importante la duración del procedimiento, más aún cuando se tiene en cuenta la razón de existir del procedimiento sumarísimo -la poca actividad probatoria-. En el caso, no se requería mayor actividad probatoria; sin embargo, el procedimiento se extendió en el tiempo, dejando de lado los intereses de las partes y causándoles perjuicio.

## **2. ¿La sanción pecuniaria impuesta al proveedor fue razonable y proporcional a la afectación?**

### **2.1. ¿Cuál es la finalidad de la sanción administrativa?**

El Estado ostenta el ius puniendi, por el cual está facultado de imponer sanciones, tanto en la vía penal como en la vía administrativa. La principal diferencia entre estas, es la intensidad de la afectación al bien jurídico tutelado y la intensidad con la que se aplica la sanción. En el proceso penal, las sanciones son más restrictivas de derechos, diferente de lo que ocurre con las sanciones administrativas.

Rojas ahonda en la sanción administrativa,

“la sanción es aplicada por la propia entidad encargada de regular el ámbito específico que se trasgrede. Ya sea que se entienda que las sanciones administrativas comparten la misma naturaleza que las sanciones penales (con diferente grado), no está en duda su naturaleza represiva y limitadora de derechos (además, fundamentales)” (2015, pág. 79)

Acerca de la potestad sancionadora del INDECOPI, esta proviene del artículo 110 del Código, en el que se hace una graduación preliminar de sanciones -las

califica entre leves, graves y muy graves-, es en base a estas que les asigna topes. Las sanciones pueden ser pecuniarias como no pecuniarias, esto es, amonestaciones con inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPÍ o la aplicación de multas.

A efectos de graduar las sanciones, actualmente se encuentra vigente el Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, mediante el cual se aprobó la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que impongan los órganos resolutivos del INDECOPÍ respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia.

Ahora bien, una pregunta recurrente es cuál es la diferencia entre las sanciones administrativas, las medidas correctivas y las multas coercitivas que impone la Administración Pública. En primer lugar, como indicamos precedentemente, la sanción administrativa tiene la finalidad de castigar al infractor, orientándolo y coactándolo mediante la sanción impuesta a abstenerse de la realización u omisión de conductas ilícitas. Cabe precisar que respecto a la sanción administrativa, el denunciante no tendrá capacidad de sugerir al órgano resolutivo que sancione de una forma u otra, siendo potestad exclusiva de la Administración Pública determinar la sanción.

En segundo lugar, acerca de las medidas correctivas, debemos distinguir que son de dos tipos: i) medidas correctivas reparadoras, tienen sustento legal en el artículo 115 del Código, e implica, principalmente, restituir al consumidor, es decir, restituir las cosas al estado anterior a su afectación. Estas sí pueden ser solicitadas por el denunciante o pueden ser otorgadas por el órgano resolutivo - existen casos donde el denunciante olvida peticionar la corrección de la conducta del proveedor denunciado, en ese caso, al ser el objeto del procedimiento tutelar al consumidor, el operador jurídico ordena las medidas correctivas reparadoras correspondientes. Ahora bien, debe diferenciarse la finalidad de las medidas correctivas de la indemnización, en la vía administrativa no se peticionan indemnizaciones, ya que tienen diferente naturaleza. Ante esta expectativa, el justiciable puede recurrir en vía civil. ii) Medidas correctivas complementarias,

tiene sustento legal en el artículo 116 del Código, y la naturaleza de estas es actuar de manera preventiva, evitando que el hecho ilícito se repita.

Por último, las multas coercitivas, encuentran asidero legal en el artículo 117 y 118 del Código, además de desarrollarse en los artículos 40 y 41 de la Directiva Única. La finalidad de estas son persuadir económicamente al proveedor obligado a cumplir con la medida correctiva o el pago de costas y costos del procedimiento ordenados.

En suma, tenemos que la finalidad de la imposición de una sanción administrativa es castigar al infractor, usando como medio la misma para que el infractor, en el futuro, se abstenga o no tenga incentivo de omitir hechos o realizar hechos que sean considerados ilícitos. Asimismo, es de importancia la diferenciación entre sanción administrativa, medida correctiva y multa coercitiva.

## 2.2. ¿La corrección de la conducta infractora es tomada en cuenta como un atenuante en mérito a la graduación de la sanción impuesta en la Resolución Final N° 4524-12/CPC?

En el expediente materia del Informe, en la Resolución Final N° 4524-12/CPC se impuso una sanción pecuniaria al señor Vargas a razón de no contar con Libro de Reclamaciones, la multa ascendió a 1UIT.

En esta parte del trabajo analizamos la graduación de la sanción a la luz del principio de razonabilidad de la LPAG. Este principio implica, por un lado, que la sanción que se imponga sea lo suficientemente importante como para persuadir al infractor de no volver a cometer el acto ilícito; y, por otro lado, la sanción impuesta deba ser proporcional al incumplimiento, no debiendo ser muy gravosa a la situación que tenga el administrado. Como vemos la sanción debe encontrar el punto medio justo entre ser lo suficientemente rígida y por ende desincentivadora de volver a cometer la infracción, sin llegar a ser afectar de manera gravosa la situación del sujeto sancionado.

Fluyen del expediente, los siguientes hechos que la Comisión, a nuestra consideración, no valoró al momento de la graduación de la sanción y la posterior emisión de la Resolución Final N° 4524-2012/CPC.

1. El infractor corrigió su conducta antes de la emisión de la Resolución N° 1, la cual admitía a trámite la denuncia, ante el OPS3: En el año en que se dilucidaba el caso, el Código contemplaba como circunstancia atenuante especial que el denunciado pudiese corregir la presunta infracción con anterioridad a la emisión de la Resolución que le imputaba los cargos como un atenuante a la sanción.

No obstante lo mencionado, si revisamos la Resolución Final, podemos observar que la Comisión, en ninguno de los numerales comprendidos entre el 47 al 52, no tomó en cuenta que el denunciado corrigió la conducta infractora antes de la emisión de la Resolución N° 1 del OPS3 - precisar que en esta Resolución el órgano resolutivo solamente tomó parte respecto a la idoneidad del producto, es decir una presunta infracción artículo 19 y no respecto a la omisión a tener Libro de Reclamaciones, materia sancionable-. En ese sentido, consideramos que la Comisión debió valorar ello de cara a la graduación de la sanción.



2. El infractor tenía una micro empresa; sin embargo, la Comisión no valoró los ingresos económicos del denunciado. De la revisión de la Resolución Final, se observa que el órgano resolutorio no tomó en cuenta al momento de la graduación de la sanción que la empresa del señor Vargas era una microempresa. Debe saber que en la actualidad se verifica ello con motivo de la imposición de la sanción pecuniaria.
  
3. A la fecha de emisión de la Resolución Final N° 4524-2012/CPC, no se tenía establecida una ecuación mediante la cual se calculase de manera más razonable la sanción a imponer. En la actualidad, la forma en la que se gradúa la sanción es, a nuestro criterio más objetiva y no deja espacio a la arbitrariedad de la autoridad administrativa, ya que por Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, se aprobó la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que impongan los órganos resolutorios del INDECOPI respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia; en resumen, esta contempla una ecuación para la correcta imposición de sanción.

Cuando se graduó la sanción al señor Vargas no se tenía establecida una ecuación de esta naturaleza, entonces, cabía un espacio para que la autoridad ejerza su discrecionalidad, sin embargo, consideramos que esta

debía motivar de manera adecuada la graduación. No obstante, de los numerales comprendidos entre el 47 al 52, no notamos que exista una adecuada motivación.

4. El infractor no fue reincidente. El señor Vargas no fue reincidente con la conducta infractora. Preliminarmente, se podría creer que no ser infractor reincidente podría contar como atenuante; no obstante, creemos que ello sería incentivar una conducta ilícita en el proveedor, por lo que no es argumento para sostener que se graduó incorrectamente la multa.

De lo afirmado, en los tres primeros numerales, acerca de la sanción pecuniaria impuesta, consideramos que la Comisión graduó de forma incorrecta la sanción, pues no tomó en cuenta los aspectos mencionados.





## VI. CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES

- El procedimiento administrativo de protección al consumidor, concebido al día de hoy como un PAS, tiene dos peculiaridades importantes que lo grafican como un procedimiento trilateral. En primer lugar, de acuerdo a la Constitución, el Código y el Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor, el Estado debe garantizar al consumidor y al proveedor una posición de contrapartes en disputa - mas no deberían ser considerados terceros- y la autoridad administrativa representar una especie de juez. Asimismo, el Estado tiene el deber de proporcionar una vía idónea y sobre todo célere, lo cual es inexistente de cara a un PAS donde el órgano resolutorio se enfrasca en sancionar al proveedor denunciado y no satisface el ánimo de consumo de las partes en un plazo razonable.

La segunda peculiaridad es la relativa al papel que tienen el denunciante, la conciliación y la transacción extrajudicial en el PAS, ya que estos son propios de un trilateral. Aquello es discordante con la finalidad del sancionador pues aquí no hay disponibilidad de derechos.

- No se atribuyó correctamente la competencia sobre el caso del señor Vargas y la señora Orellana, ya que no se tomó en consideración: i) La razón que impulsó que se añadiese un procedimiento sumarísimo para la dilucidación de controversias en consumidor -poca actividad probatoria, menor cuantía, intereses individuales en controversia-. ii) Los principios de verdad material e impulso de oficio de cara a realizar una correcta interpretación al artículo 125 del Código y la Directiva N° 004-2010. iii) Las resoluciones emitidas por la Sala Especializada en Protección al Consumidor.
- La finalidad de la imposición de una sanción administrativa es castigar al infractor, para que este se abstenga o no tenga incentivo de omitir o realizar actos que sean considerados ilícitos y típicos en la normativa administrativa de protección de consumidor.

- Es de vital importancia la diferenciación de la finalidad entre la sanción administrativa, la medida correctiva y la multa coercitiva.
- Consideramos que la Comisión al graduar la sanción que impuso en la Resolución Final N° 4524-2012/CPC no tomó en cuenta tres aspectos trascendentes que hubiesen servido de atenuantes a la cuantía de esta. En primer lugar, que el infractor corrigió su conducta antes de la emisión de la Resolución N° 1, mediante la cual se imputaban los cargos. En segundo lugar, el infractor tenía una micro empresa, no se valoraron los ingresos económicos del denunciado. Por último, a la fecha de emisión de la Resolución Final N° 4524-2012/CPC, no se tenía establecida una ecuación mediante la cual se calculase objetivamente la sanción a imponer. En ese sentido, consideramos inadecuada la sanción pecuniaria impuesta al proveedor denunciado.
- A modo de recomendación o aporte, planteamos que, los procedimientos de oficio a iniciativa de parte, donde la afectación al consumidor redunde en un interés particular – cuyo órgano competente es uno de los OPS-, no deberían enmarcarse en un PAS, sino a un procedimiento administrativo trilateral. Con esto, se privilegiaría concluir el trilateral con la satisfacción del consumidor y no prioritariamente con la sanción al proveedor del servicio o producto. Diferente de lo que ocurre con los procedimientos de oficio a iniciativa de parte -aquellos que involucren intereses colectivos, cuyos órganos competentes son las Comisiones N° 1 y 2 - y de oficio promovidos a iniciativa de la autoridad -cuyo órgano competente es la Comisión N° 3-, en estos casos las características del procedimiento se ajustarían más a lo que se entiende por PAS y la tutela del interés general.

## BIBLIOGRAFÍA

Congreso De La Republica del Perú (2010). Código de Protección y Defensa del Consumidor. Diario El Peruano.

Couture E. (1973) Fundamentos del derecho Procesal Civil. Tercera Edición, Editorial Depalma. Buenos Aires.

García, E. y.-R. (2006). *Curso de Derecho Administrativo*. Lima: Plestra-Themis.

Gerencia de Estudios Económicos del INDECOPI (2010). Boletín Estadístico, Boletín Mayo 2010. Año 10, N° 88. Disponible en: <https://www.indecopi.gob.pe/documents/20182/143803/May10Estad.pdf>

Gerencia de Estudios Económicos del INDECOPI (2011). Boletín Estadístico, Boletín Mayo 2011. Año 11, N° 100. Disponible en: <https://www.indecopi.gob.pe/documents/20182/143803/May11Estad.pdf>

Idrogo, T. (1994). Principios Fundamentales del Derecho Procesal Civil. Primera Edición, Editorial Marsol. Lima.

Instituto Nacional del Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (2010). Directiva N° 004-2010/DIR-COD-INDECOPI, Reglas Complementarias aplicables al Procedimiento Sumarísimo en materia de Protección al Consumidor

Instituto Nacional del Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (2010). Directiva N° 005-2010/DIR-COD - INDECOPI, Reglas sobre la Competencia Desconcentrada en las Comisiones adscritas a las Oficinas Regionales y demás sedes del INDECOPI

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (2011). Resolución N° 1530-2012/SC2-INDECOPI de fecha 2 de mayo de 2012

Liñan, L. A. (2014). Compatibilidad de las Instituciones del Proceso Civil en el Procedimiento Administrativo Sancionador de Protección al Consumidor a cargo del INDECOPI. En I. N. Intelectual, *Praeceptum*. Lima: INDECOPI.

Liza, A. (2018). *El Procedimiento de Protección al Consumidor que se sigue ante el INDECOPI por denuncia de parte debe ser trilateral y no sancionador*. Lima: Repositorio PUCP.

Martin, R. (2014). El rol del denunciante en el marco de los Procedimientos Administrativos Sancionadores. En I. N. Intelectual, *Praeceptum* (pág. 139). Lima: INDECOPI.

Morón, J. C. (2021). *Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General*. Lima: Gaceta Jurídica.

Presidencia del Consejo de Ministros (2017). Decreto Supremo N° 006-2017-PCM, Decreto Supremo que aprueba la Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor. Diario El Peruano

[https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/19136/1\\_0\\_3845.pdf?v=1613409114](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/19136/1_0_3845.pdf?v=1613409114)

Presidencia de Consejo de Ministros (2017). D.S. N° 006-2017-PCM. Decreto Supremo que aprobaba la Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor. Diario Oficial El Peruano

Rojas, H. (2015). *Fundamentos del Derecho Administrativo Sancionador*. Lima: Pacífico Editores S.A.C.

Tribunal Constitucional (2005). Expediente N° 4289-2004-AA-TC Sentencia: 17 de febrero de 2005. Consulta: 23 de noviembre de 2022. Disponible en: <https://tc.gob.pe/jurisprudencia/2005/04289-2004-AA.pdf>

Santamaria J. (2010). *Los Principios Jurídicos del Derecho Administrativo*. Primera Edición, Editorial La Ley. Madrid

Zegarra, D. (2014). *Prodimiento Administrativo Trilateral*. Lima: INDECOPI.

## **RESOLUCIONES:**

Instituto Nacional del Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (2011). Resolución N° 1802-2011/SC2-INDECOPI.

Instituto Nacional del Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (2011). Resolución N° 1802-2011/SC2-INDECOPI.

Instituto Nacional del Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (2012). Resolución N° 1232-2012/SC2-INDECOPI

Instituto Nacional del Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (2012). Resolución N° 933-2012-2012/PS3

Instituto Nacional del Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (2012). Expediente N° 0939-2019/PS3.

Instituto Nacional del Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (2020). Expediente N° 0654-2020/PS3

Instituto Nacional del Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (2021). Expediente N° 0012-2021/PS3

Instituto Nacional del Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (2021). Expediente N° 1436-2021/PS3

Instituto Nacional del Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (2021). Expediente N° 1377-2021/PS3



**CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA**  
**VIGÉSIMO TERCER JUZGADO CONTENCIOSO**  
**CON SUB ESPECIALIDAD EN TEMAS DE MERCADO**  
 Esquina Nicolás de Piérola con Rufino Torrico – Sede Rabanal Backus

CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA/LIMA - Sistema de Notificaciones Electrónicas SINDE  
 SEDE REMOTARIOS:  
 Juez: TUPUÑO SALINAS María Del Pilar (FALLAS) 00001  
 Fecha: 23/06/2017 11:59 AM Sesión RESOLUCIÓN 00001  
 JUZGADO 23° Juzgado de Lima - Lima - PTM - Judicial  
 PODER JUDICIAL DEL PERU

573



**EXPEDIENTE** : 05061-2015  
**DEMANDANTE** : CÉSAR ALBERTO VARGAS JESÚS  
**DEMANDADO** : INDECOPI  
 ELVIRA ORELLANA BALTTOLU DE TAM  
**MATERIA** : NULIDAD DE ACTO ADMINISTRATIVO

**SENTENCIA**

**RESOLUCIÓN NÚMERO DOCE:**

Lima, veintidós de junio de dos mil diecisiete.-

**VISTOS:**

Con las copias certificadas del expediente administrativo en dos tomos; del estudio de autos resulta que con escrito del veintiséis de mayo de dos mil quince, de fojas cuarenta y uno al cincuenta y cuatro, subsanado a fojas sesenta, **CÉSAR ALBERTO VARGAS JESÚS** interpone demanda contencioso administrativa contra el **INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL** y **ELVIRA ORELLANA BALTTOLU DE TAM** a fin de que se declare la nulidad de la Resolución N° 0502-2015/SPC-INDECOPi del diecisiete de febrero de dos mil quince, y de la Resolución Final N° 1699-2014/CC2 en el extremo que enmienda error material contenido en la Resolución Final N° 4524-2012/CPC.

Por Resolución número dos, del dieciocho de junio de dos mil quince, de fojas sesenta y dos se admite a su trámite la demanda, en la vía del proceso especial;

PODER JUDICIAL

MARÍA DEL PILAR TUPUÑO SALINAS  
 JUEZ

23° Juzgado Contencioso Administrativo  
 Sub Especialidad en Temas de Mercado  
 PODER JUDICIAL DE JUSTICIA DE LIMA

PODER JUDICIAL

NATALY JOSEFINA ROMERO LA TORRE  
 ESPECIALISTA LEGAL

23° Juzgado Especializado en lo Contencioso  
 Administrativo, Sub Especialidad en Temas de Mercado

[1]



**CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA**  
**VIGÉSIMO TERCER JUZGADO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO**  
**CON SUB ESPECIALIDAD EN TEMAS DE MERCADO**

Esquina Nicolás de Piérola con Rufino Torrico – Sede Rabanal Backus

conferido traslado el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual.- INDECOPI contesta con escrito del dieciséis de julio de dos mil quince.

Mediante Resolución número seis del veintitrés de diciembre de dos mil quince, de folios ciento diecinueve, se declara REBELDE a ELVIRA ORELLANA BALTTOLU DE TAM, saneado el proceso, se fijan los puntos controvertidos, se admiten los medios probatorios ofrecidos por las partes, se prescinde de realizar la audiencia de pruebas y se ordena la remisión de los actuados al Ministerio Público para el dictamen fiscal, el cual obra inserto de folios ciento ochenta y tres al ciento noventa, siendo el estado del proceso el de dictar sentencia.

**CONSIDERANDO:**

**PRIMERO:** La acción contencioso administrativa tiene por finalidad el control jurídico de las actuaciones de la Administración Pública sujetas al Derecho Administrativo y que causen estado, de conformidad con lo estipulado en el artículo 148° de la Constitución Política del Perú y el artículo 1° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27584 aprobado mediante Decreto Supremo N° 013-2008-JUS.

**SEGUNDO:** La actora pretende se declare la nulidad de la Resolución N° 0502-2015/SPC-INDECOPI del diecisiete de febrero de dos mil quince y de la Resolución Final N° 1699-2014/CC2 en el extremo que enmienda error material contenido en la Resolución Final N° 4524-2012/CPC.

**TERCERO:** El demandante sustenta la demanda manifestando:

**PODER JUDICIAL**

*[Firma]*

MARIA DEL PILAR TUPIÑO SALINAS  
 JUEZ  
 23° Juzgado Contencioso Administrativo  
 con Sub Especialidad en Temas de Mercado  
 DE LIMA

[2]

**PODER JUDICIAL**

*[Firma]*

NATALY JOSEFINA ROMERO LA FORRE  
 ESPECIALISTA LEGAL  
 23° Juzgado Especializado en lo Contencioso  
 Administrativo-Sub Especialidad en Temas de Mercado  
 DE LIMA



**CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA**  
**VIGÉSIMO TERCER JUZGADO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO**  
**CON SUB ESPECIALIDAD EN TEMAS DE MERCADO**

Esquina Nicolás de Piérola con Rufino Torrico – Sede Rabanal Backus

- Se ha vulnerado su derecho de defensa, al declarar consentida con efecto anticipado una Resolución que ha sido rectificada en la parte decisoria, acto prohibido expresamente de realizar mediante aclaración o corrección de error material.
- Mediante la Resolución N° 1699-14/CC2, la Comisión de Protección al Consumidor enmienda un "error material", contenido en la parte resolutive de la Resolución N° 4524-2012/CPC, por lo que al haberse vulnerado el derecho a la legalidad, el superior en grado debió advertirlo y disponer la anulación.
- El error detectado y corregido por la Comisión es el extremo que resolvía el proceso declarando que la sanción impuesta no es una amonestación, sino de multa ascendente a una UIT.
- A criterio de la Sala, el error está blindado de eficacia anticipada, por lo que se le ha impedido apelar, por cuanto había tomado conocimiento de la resolución el plazo para interponer el recurso contra la resolución primigenia estaba vencido; con lo cual se ha vulnerado el derecho a la defensa, al debido proceso, a la legalidad, la motivación de las resoluciones y la tutela procesal efectiva.
- Las correcciones están limitadas en el artículo 201° de la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444, que establece que los errores materiales no deben alterar lo sustancial del contenido de la resolución ni el sentido de la decisión.
- Se ha vulnera el derecho a la igualdad de las partes, en tanto se le ha impedido impugnar el extremo resolutive invocando la calidad de cosa

PODER JUDICIAL

MARIA DEL PILAR TUPÍNO SALINAS  
 JUEZ

23° Juzgado Contencioso Administrativo  
 Sub Especialidad en Temas de Mercado  
 CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA

PODER JUDICIAL

NATALY JOSEFINA ROMERO LA TORRE  
 ESPECIALISTA LEGAL

23° Juzgado Especializado en lo Contencioso  
 Administrativo - Sub Especialidad en Temas de Mercado  
 CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA





**CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA**  
**VIGÉSIMO TERCER JUZGADO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO**  
**CON SUB ESPECIALIDAD EN TEMAS DE MERCADO**  
 Esquina Nicolás de Piérola con Rufino Torrico – Sede Rabanal Backus

juzgada sobre una resolución resuelta en otro sentido, privándose del derecho de defensa.

- Respecto al pronunciamiento sobre el fondo, se pretende otorgar validez y calidad de tacha o de alguna especie extraña al derecho administrativo de cuestionamiento formal, a la simple y mera alegación efectuada en un informe oral, por no haber comprobado el haber otorgado la boleta de venta a la usuaria, pese a que en autos obra copia legalizada de la boleta de venta. Cuestionamiento que no fue alegado, y que debió ser formalizado procesalmente, pudiendo ser absuelto dentro del debido proceso y en un plazo razonable.
- No hay razón para creer ciegamente en la veracidad de lo afirmado por la denunciante, y no en la prueba que acredita la emisión de la boleta en la fecha que ella declara haber adquirido el cachorro; restándole indebidamente veracidad a su palabra y valor probatorio a un documento que cuenta con el apoyo del principio de veracidad y certificación notarial de su existencia y emisión, pretendiendo que se le cargue la prueba de su entrega cuando ese aspecto no fue materia de la denuncia de fecha veintiuno de octubre de dos mil trece.
- La Sala al extender los efectos de la corrección hasta el límite de dejarlos en la indefensión, ha violado su derecho a la fundamentación de las resoluciones, puesto que sus frases no tienen fundamento jurídico, están vacías de contenido jurídico pues si la corrección es nula, el pretender otorgarle eficacia anticipada, vulnera aun más los derechos constitucionales.

PODER JUDICIAL

MARIA DEL PILAR TUPIRO SALINAS  
 JUEZ  
 23º Juzgado Contencioso Administrativo  
 Sede Esquina Nicolás de Piérola con Rufino Torrico  
 CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA

PODER JUDICIAL

NATALY JOSEFINA ROMERO LA TORRE  
 ESPECIALISTA LEGAL  
 23º Juzgado Especializado en lo Contencioso  
 Administrativo - Sub Especialidad en Temas de Mercado  
 CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA



**CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA**  
**VIGÉSIMO TERCER JUZGADO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO**  
**CON SUB ESPECIALIDAD EN TEMAS DE MERCADO**  
 Esquina Nicolás de Piérola con Rufino Torrico - Sede Rabanal Backus

- La Sala realiza una valoración de pruebas parcializada y carente de fundamento, en tanto determina haber hallado responsabilidad basada en instrumentales ofrecidas, tales como el Certificado de Garantía otorgado a la denunciante, documento presentado a medias sin la respectiva constancia de entrega y que acredita la entrega del cachorro en buenas condiciones y una garantía explícita a favor de la usuaria.
- Se basa en el Protocolo de Necropsia que acredita que se le aplicó la eutanasia a un cachorro con las mismas características que el adquirido por la usuaria, pero al no haber cumplido con las condiciones establecidas en el Certificado de Garantía, aceptadas por la usuaria, no estaban obligados a reconocer la muerte del cachorro por razones propias; que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 169° del Código Procesal Civil, la carga de la prueba recae en quien alega los hechos controvertidos y la denunciante nunca probó que el cachorro al que se le aplicó la eutanasia sea el mismo que adquirió en su local.
- No se pronuncia sobre la Carta Notarial cursada a la denunciante, en la que pone de relieve la falta de la usuaria al no haber cumplido las condiciones de la garantía, y que los exime de responsabilidad por una obligación no ejecutada, ejecutada parcialmente o mal ejecutada; sin embargo, detalla que ofrecieron a fin de terminar con el sospechoso incidente, un descuento del 50% sobre otro cachorro de las mismas características que el primero, oferta que fue aceptada por la usuaria pero no ejecutada por cuanto exigía un cachorro hembra y no había en esa temporada aún cachorros hembras.

CUARTO: El INDECOPI aduce:

**PODER JUDICIAL**  
 MARIA DEL PILAR TUPIÑO SALINAS  
 JUEZ  
 23º Juzgado Contencioso Administrativo  
 Esquina Nicolás de Piérola con Rufino Torrico - Sede Rabanal Backus  
 CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA

**PODER JUDICIAL**  
 NATALY JOSEFINA ROMERO LA TORRE  
 ESPECIALISTA LEGAL  
 23º Juzgado Especializado en lo Contencioso Administrativo - Sub Especialidad en Temas de Mercado  
 CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA



**CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA**  
**VIGÉSIMO TERCER JUZGADO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO**  
**CON SUB ESPECIALIDAD EN TEMAS DE MERCADO**  
 Esquina Nicolás de Piérola con Rufino Torrico – Sede Rabanal Backus

- Tal como estableció la autoridad administrativa y no ha sido negado por las partes, el cachorro fue vendido a la señora Orellana el veintisiete de noviembre de dos mil once y de acuerdo con el protocolo de necropsia, el cachorro murió el veintinueve de noviembre de dos mil once, dos (2) días después de haber sido adquirido por la señora Orellana, con un diagnóstico de neumonía hemorrágica.
- Obran en el expediente recetas de médicos veterinarios y comprobantes de pago que acreditan que el cachorro recibió atención médica y se le recetaron y compraron medicinas el mismo día que fue adquirido por la señora Orellana, lo que evidencia que al momento de la venta, el cachorro no se encontraba en adecuado estado de salud.
- Los hechos señalados acreditan que el cachorro fue vendido por el señor Vargas sin encontrarse en adecuado estado de salud, siendo que en el presente caso, el ahora demandante no ha alegado ni presentado medios probatorios que acrediten que ello se debió a causas que no le resultan imputables.
- Los comprobantes emitidos a favor de la denunciante por la compra del cachorro y por la compra de un producto de su establecimiento, únicamente acreditan la emisión, mas no la entrega efectiva del comprobante de pago a la señora Orellana.

**QUINTO** Fluye del expediente administrativo:

- Por Resolución número uno, del cinco de julio del dos mil doce, de fojas sesenta y seis, la Comisión de Protección al Consumidor admite a trámite la denuncia presentada por la señora Elvira Orellana Balttolu contra el señor

PODER JUDICIAL

.....  
 MARIA DEL PILAR TURO SALINAS  
 JUEZ  
 2º Juzgado Contencioso Administrativo  
 Sub Especialidad en Temas de Mercado  
 CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA

[6]

PODER JUDICIAL

.....  
 NATALY JOSEFINA ROMERO LA TORRE  
 ESPECIALISTA LEGAL  
 2º Juzgado Especializado en la Contenciosa  
 Sub Especialidad en Temas de Mercado



**CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA**  
**VIGÉSIMO TERCER JUZGADO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO**  
**CON SUB ESPECIALIDAD EN TEMAS DE MERCADO**

Esquina Nicolás de Piérola con Rufino Torrico - Sede Rabanal Backus

César Alberto Vargas Jesús por presuntas infracciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que le habría vendido un cachorro raza Yorkshire que no se encontraba en adecuado estado de salud, infringiendo los artículos 18° y 19°; y, por no contar con el Libro de Reclamaciones en su establecimiento comercial, constituyendo infracción a los artículos 150° y 151°.

- Con escrito del veinte de julio de dos mil doce, de fojas ciento veinte, el ahora demandante presenta sus descargos; y, por Resolución N° 3, del trece de setiembre de dos mil doce, de fojas ciento cuarenta y uno, se amplía la imputación de cargos, por infracción a los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor por presuntamente no haber entregado comprobante de pago por la adquisición del cachorro raza Yorkshire.
- Presentados los respectivos descargos por el nuevo hecho imputado, a fojas ciento cuarenta y ocho; mediante Resolución Final N° 4524-2012/CPC, del doce de diciembre de dos mil doce, de fojas ciento sesenta seis, se declara fundada la denuncia en el extremo que se acreditó que el denunciado no contaba con el libro de reclamaciones correspondiente, sancionándolo por dicha infracción, e infundada en los demás extremos.
- Interpuesto el recurso de apelación por la señora Elvira Orellana Balttolu de Tam, de fojas ciento ochenta y uno, y solicitud de nulidad, de fojas doscientos trece; la Sala resuelve declarar con Resolución N° 1077-2014/SPC-INDECOPI del dos de abril del dos mil catorce, de fojas doscientos diecinueve, anular parcialmente la Resolución 4524-2012/CPC,

PODER JUDICIAL

MARCO DEL PILAR TUPIRO SALINAS  
JUEZ  
23° Juzgado Especializado Administrativo  
Sub Especialidad en Temas de Mercado  
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA

[7]

PODER JUDICIAL

NATALY JOSEFINA ROMERO LA TORRE  
ESPECIALISTA LEGAL  
23° Juzgado Especializado en lo Contencioso  
Administrativo - Sub Especialidad en Temas de Mercado  
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA



**CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA**  
**VIGÉSIMO TERCER JUZGADO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO**  
**CON SUB ESPECIALIDAD EN TEMAS DE MERCADO**  
 Esquina Nicolás de Piérola con Rufino Torrico – Sede Rabanal Backus

en los extremos declarados infundados, y dispone que se emita nuevo pronunciamiento.

- Mediante Resolución Final N° 1699-2014/CC2, a fojas doscientos cuarenta y siete, la Comisión resuelve declarar infundada la denuncia en tanto no se verificó la existencia de responsabilidad administrativa del proveedor denunciado respecto del hecho referido a que habría vendido un cachorro de raza Yorkshire que no se encontraba en adecuado estado de salud; y que, no había acreditado que el proveedor denunciado no haya cumplido con entregar a la parte denunciante el comprobante de pago por la adquisición del cachorro de raza Yorkshire. Asimismo, resuelve enmendar los errores materiales contenidos en la Resolución N° 4524-2012/CPC, respecto al fundamento 52, y lo resuelto en el CUARTO de la parte resolutive, quedando que se sanciona al denunciado con una multa de 1 UIT.
- Presentados los recursos de apelación por ambas partes, a fojas doscientos sesenta y ocho, y a fojas doscientos setenta y cuatro, con Resolución N° 0502-2015/SPC-INDECOPI, del diecisiete de febrero de dos mil quince, de fojas doscientos noventa y cuatro, el Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual resuelve: **"PRIMERO: Revocar la Resolución 1699-2014/CC2, del 8 de julio de 2014, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, en los extremos declarados infundados de la denuncia de la señora Elvira Orellana Baltolu de Tam contra el señor César Alberto Vargas Jesús, referidos a las siguientes infracciones del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor: (i) haber vendido a la denunciante un cachorro de raza**

PODER JUDICIAL

MARIA DEL PILAR TUPINO BALINAS  
 JUEZ  
 23° Juzgado Contencioso Administrativo  
 Sub-Especialidad en Temas de Mercado  
 Esquina Nicolás de Piérola con Rufino Torrico - Sede Rabanal Backus  
 LIMA

PODER JUDICIAL

NATALY JOSEFINA ROMERO LA TORRE  
 ESPECIALISTA LEGAL  
 23° Juzgado Especializado en lo Contencioso  
 Administrativo - Sub-Especialidad en Temas de Mercado



**CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA**  
**VIGÉSIMO TERCER JUZGADO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO**  
**CON SUB ESPECIALIDAD EN TEMAS DE MERCADO**  
Esquina Nicolás de Piérola con Rufino Torrico – Sede Rabanal Backus

Yorkshire que no se encontraba en adecuado estado de salud y (ii) no haber entregado a la denunciante el comprobante de pago por la compra del cachorro; y reformándolos, se declaran fundados, al haber quedado acreditadas las referidas infracciones. **SEGUNDO:** Ordenar al señor César Alberto Vargas Jesús como medidas correctivas, que en el plazo de 5 días hábiles, contados a partir de la notificación de la presente resolución, cumpla con: (i) devolver a la denunciante la suma de US\$ 340,00 que pagó por la adquisición del cachorro Yorkshire más los intereses legales correspondientes; (ii) devolver a la denunciante los gastos en los que incurrió para la atención médica del cachorro, ascendente a S/. 324,56; y, (iii) entregar a la denunciante el comprobante de pago por la venta del cachorro Yorkshire, adquirido el 27 de noviembre de 2011. **TERCERO:** Sancionar al señor César Alberto Vargas Jesús con una multa de 1 UIT por la venta del cachorro en mal estado de salud; y, con una multa de 1 UIT por no haber entregado comprobante de pago a la denunciante. **CUARTO:** Ordenar al señor César Alberto Vargas Jesús que en el plazo de 5 días hábiles de notificada la presente resolución, cumpla con pagar a la denunciante, las costas y los costos del procedimiento, ascendentes a S/. 36,00 por la interposición de la denuncia. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, la denunciante podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos."

PODER JUDICIAL  
*[Signature]*  
MARIA DEL PILAR TUPIRO GALINDO  
JUEZ  
23° Juzgado Contencioso Administrativo  
Sub Especialidad en Temas de Mercado  
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA

PODER JUDICIAL  
*[Signature]*  
NATALY JOSEFINA ROMERO LA TORRE  
ESPECIALISTA LEGAL  
23° Juzgado Especializado en lo Contencioso  
Administrativo - Sub Especialidad en Temas de Mercado  
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA



**CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA**  
**VIGÉSIMO TERCER JUZGADO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO**  
**CON SUB ESPECIALIDAD EN TEMAS DE MERCADO**  
 Esquina Nicolás de Piérola con Rufino Torrico – Sede Rabanal Backus

**SEXTO:** La Resolución Final N° 4524-2012/CPC, de fojas ciento sesenta y seis, señala:

“39. Por lo antes mencionado, corresponde declarar fundado este extremo de la denuncia por infracción al artículo 150<sup>o</sup>1 del Código.

(...)

*Graduación de la sanción*

(...)

48. El artículo 112° del Código establece que para determinar la gravedad de la infracción, la autoridad administrativa podrá tomar en consideración diversos criterios tales como: (i) beneficio ilícito, (ii) la probabilidad de detección de la infracción, (iii) daño al consumidor, (iv) daño al mercado, entre otros.

49. Al respecto, ha quedado acreditado que el señor Vargas no contaba con un libro de reclamaciones al momento en que ocurrieron el hecho materia de denuncia.

(i) Daño resultante de la infracción: el daño ocasionado al denunciante está dado en haber restringido el derecho de la señora Orellana a no contar con un mecanismo que le permita presentar sus reclamos o quejas sobre los productos o servicios ofrecidos por el señor Vargas.

(ii) Beneficios obtenidos por el proveedor: el mismo está relacionado con el ahorro obtenido que implica el no implementar el Libro de Reclamaciones en el establecimiento del señor Vargas.

<sup>1</sup> Código de Protección y Defensa del Consumidor, artículo 150°.- Los establecimientos comerciales deben contar con un libro de reclamaciones, en forma física o virtual. El reglamento establece las condiciones, los supuestos y las demás especificaciones para el cumplimiento de la obligación señalada en el presente artículo.

PODER JUDICIAL

MARION DEL PILAR TUPIRO SALINAS  
 JUEZA  
 25° Juzgado Contencioso Administrativo  
 Esquina Nicolás de Piérola con Rufino Torrico – Sede Rabanal Backus

PODER JUDICIAL

MARLY JOSEFINA ROMERO LA TORRE  
 ESPECIALISTA LEGAL  
 23° Juzgado Especializado en lo Comencioso



**CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA**  
**VIGÉSIMO TERCER JUZGADO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO**  
**CON SUB ESPECIALIDAD EN TEMAS DE MERCADO**

Esquina Nicolás de Piérola con Rufino Torrico – Sede Rabanal Backus

(iii) Probabilidad de detección de la infracción: en el caso particular, la probabilidad de detección es alta, en tanto, los consumidores cuentan con los incentivos suficientes para poner en conocimiento de la autoridad administrativa la falta de atención de los reclamos presentados mediante cartas.

50. En ese sentido, la Comisión considera que para imponer la sanción, adicionalmente, se debe tomar en cuenta lo establecido por el principio de razonabilidad, es decir, la sanción debe ser suficiente para generar incentivos que corrijan las acciones contrarias al ordenamiento de protección al consumidor.

51. Es pertinente indicar, que de acuerdo a lo establecido en el artículo 110° del Código, la Comisión tiene la facultad de imponer sanciones por infracciones administrativas, considerándose desde amonestación hasta una multa de 450 Unidades Impositivas Tributarias.

52. En atención a ello, este Colegiado considera que corresponde sancionar al Banco con una multa de una (1) UIT. (El subrayado es nuestro)

Posteriormente, con motivo de resolver el recurso de apelación de la denunciante, con Resolución Final N° 1077-2014/SPC-INDECOPI, de fojas doscientos diecinueve, se explica:

“22. De otro lado, siendo que el extremo de la resolución apelada que resolvió declarar fundada la denuncia en lo referido a que el denunciado no contaba con Libro de Reclamaciones y la sanción impuesta por dicha infracción no han sido apelados, esta Sala no puede pronunciarse respecto al alegato formulado por la denunciante referido a presuntos

PODER JUDICIAL  
  
 MARÍA DEL PILAR TURPO SALINAS  
 JUEGA  
 23° Juzgado Especializado en lo Contencioso  
 Administrativo - Sub Especialidad en Temas de Mercado

[11]

PODER JUDICIAL  
  
 NATALY JOSEFINA ROMERO LA TORRE  
 ESPECIALISTA LEGAL  
 23° Juzgado Especializado en lo Contencioso  
 Administrativo - Sub Especialidad en Temas de Mercado





**CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA**  
**VIGÉSIMO TERCER JUZGADO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO**  
**CON SUB ESPECIALIDAD EN TEMAS DE MERCADO**

Esquina Nicolás de Piérola con Rufino Torrico – Sede Rabanal Backus

errores materiales en la sanción impuesta al denunciado, correspondiendo a la Comisión pronunciarse al respecto." (El subrayado es nuestro)

Dando lugar a que por Resolución N° 1699-2014/CC2 la Comisión proceda a rectificar en lo referente a la infracción de no contar con libro de reclamaciones:

"22. Mediante escrito de fecha 21 de octubre de 2013, la señora Orellana señaló que en el considerando 52 de la Resolución Final N° 4524-2012/CPC, se hizo referencia a la sanción a imponer al "Banco", por lo que debía emitir un pronunciamiento claro y congruente. Asimismo, se ha verificado que pese a que en la parte considerativa de la referida Resolución Final se impuso a EL SEÑOR VARGAS la sanción de una (01) UIT, en la parte resolutive se indicó que correspondía sancionarlo con una amonestación.

(...)

SEGUNDO: enmendar los errores materiales contenidos en la Resolución Final N° 4524-2012/CPC, emitida el 12 de diciembre de 2012, de acuerdo a lo siguiente:

(i) EN EL CONSIDERANDO 52 DE LA REFERIDA RESOLUCIÓN DICE:

52. En atención a ello, este Colegiado considera que corresponde sancionar al Banco con una multa de una (1) UIT."

DEBE DECIR:

52. En atención a ello, este Colegiado considera que corresponde sancionar al señor Vargas con una multa de una (1) UIT.

(ii) EN LA PARTE RESOLUTIVA DE LA REFERIDA RESOLUCIÓN DICE:

PODER JUDICIAL

MARIA DEL PILAR YUPIRO SALINAS

JUEZ

23° Juzgado Contencioso Administrativo  
 Sub-Especialidad en Temas de Mercado

PODER JUDICIAL

NATALY JOSEFINA ROMERO LA TORRE

ESPECIALISTA LEGAL

23° Juzgado Especializado en lo Contencioso

Administrativo-Sub-Especialidad en Temas de Mercado  
 CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA

[12]



**CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA**  
**VIGÉSIMO TERCER JUZGADO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO**  
**CON SUB ESPECIALIDAD EN TEMAS DE MERCADO**

Esquina Nicolás de Piérola con Rufino Torrico – Sede Rabanal Backus

*CUARTO: sancionar al señor César Alberto Vargas Jesús con una amonestación.*

**DEBE DECIR:**

*CUARTO: sancionar al señor César Alberto Vargas Jesús con una multa ascendente a una (01) UIT, la misma que será rebajada en 25% si cancela el monto de la misma con anterioridad a la culminación del término para impugnar la presente resolución y en tanto no interponga recurso alguno en contra de la misma, conforme a lo establecido en el artículo 113° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor."*

Ante lo cual el señor Vargas Jesús, el denunciado, formula recurso de apelación<sup>2</sup>, por lo que la Sala mediante Resolución N° 0502-2015/SPC-INDECOPI, de fojas doscientos noventa y cuatro, dispone:

*"13. Cabe señalar que mediante Resolución 1699-2014/CC2, la Comisión enmendó un error material contenido en la Resolución 4524-2014/CC2, referido a la sanción impuesta al denunciado por no contar con Libro de Reclamaciones, precisando que la sanción impuesta por dicha infracción fue 1 UIT y no una amonestación como se consignó por error en la parte resolutive; no obstante, el artículo 17° de la Ley 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General establece que la enmienda de un error material tiene eficacia anticipada."*

<sup>2</sup> Fojas 224 del Expediente Administrativo.

**PODER JUDICIAL**  
 MARIA DEL PILAR TUPINO SALINAS  
 JUEZ  
 23° Juzgado Contencioso Administrativo  
 Sub Especialidad en Temas de Mercado  
 CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA

**PODER JUDICIAL**  
  
 NATALY JOSEFINA ROMERO LA TORRE  
 ESPECIALISTA LEGAL  
 Juzgado Especializado en lo Contencioso  
 Administrativo - Sub Especialidad en Temas de Mercado  
 CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA



**CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA**  
**VIGÉSIMO TERCER JUZGADO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO**  
**CON SUB ESPECIALIDAD EN TEMAS DE MERCADO**  
 Esquina Nicolás de Piérola con Rufino Torrico – Sede Rabanal Backus

El Decreto Supremo N° 009-2009-PCM, Reglamento de Organización y Funciones del INDECOPI, en el artículo 28°, vigente a la fecha de emisión del acto administrativo decía: *“Artículo 28.- Enmienda y aclaración de resoluciones. Las Salas del Tribunal sólo podrán enmendar sus resoluciones en caso las mismas contengan errores manifiestos de escritura o de cálculo, o presenten inexactitudes evidentes. La enmienda podrá producirse de oficio o a pedido de parte. (...)”*; y el artículo 41°: *“Normas de procedimiento aplicables en las Comisiones del INDECOPI. Los procedimientos que se siguen ante las Comisiones se regirán por las disposiciones que regulan las materias de su competencia, así como por las normas de la Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI aprobada por Decreto Legislativo N° 807 y supletoriamente, por la Ley del Procedimiento Administrativo General aprobada por Ley N° 27444. **Rigen también para las Comisiones las disposiciones procesales contenidas en los artículos 28, 32 y 33 del presente Reglamento, en lo que resulten aplicables. (...)**”*. (El resaltado y subrayado es nuestro).

En tal virtud, la Comisión se encontraba facultada de oficio o a solicitud de parte, a enmendar sus resoluciones, en caso contengan errores manifiestos de escritura, de cálculo o inexactitudes evidentes; por tanto al corregir los errores materiales evidentes de la Resolución Final N° 4524-2012/, CPC, como a quien iba dirigida la multa e indicación de la sanción en la parte resolutive – que no guardaba relación con lo explicitado en la parte considerativa - se determina que no ha vulnerado el principio de legalidad.

PODER JUDICIAL  
  
 MARIA DEL PILAR TUPIÑO SALINAS  
 JUEZ  
 23° Juzgado Contencioso Administrativo  
 Sub Especialidad en Temas de Mercado  
 CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA

PODER JUDICIAL  
  
 NATALY JOSEFINA RIEBERO LA TORRE  
 ESPECIALISTA LEGAL  
 - Juzgado Especializado en lo Contencioso  
 Sub Especialidad en Temas de Mercado  
 CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA



**CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA**  
**VIGÉSIMO TERCER JUZGADO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO**  
**CON SUB ESPECIALIDAD EN TEMAS DE MERCADO**

Esquina Nicolás de Piérola con Rufino Torrico – Sede Rabanal Backus

**SÉTIMO:** A mayor abundamiento cabe señalar que la Ley del Procedimiento Administrativo General, de aplicación supletoria, preceptúa: "Artículo 201.- Rectificación de errores 201.1 Los errores material o aritmético en los actos administrativos pueden ser rectificadas con efecto retroactivo, en cualquier momento, de oficio o a instancia de los administrados, siempre que no se altere lo sustancial de su contenido ni el sentido de la decisión. (...)"; de modo tal que: "los actos administrativos que contienen un error de este tipo (material estrictu sensu o aritmético) son actos cuya declaración jurídica en sí misma considerada es perfectamente válida. Lo que ocurre, sin embargo, es que **se produce una anomalía en la exteriorización de esa declaración jurídica, que provoca desarmonía entre la declaración y su manifestación externa.** Es decir, se trata de errores que no afectan a la auténtica voluntad administrativa, que es racional e indiscutiblemente deducible de sus precedentes documentales, y que sólo inciden en la exteriorización de la declaración de voluntad."<sup>3</sup> (El resaltado es nuestro).

De la lectura de la parte considerativa de la Resolución Final N° 4524-2012/CPC, resulta manifiesta la voluntad de la entidad administrativa de imponer una sanción de 1 UIT al haberse acreditado la comisión de la infracción imputada, por lo que si correspondía se rectifique la incongruencia con la parte resolutive que la sanciona con amonestación; asimismo, es de resaltar que dicha rectificación no implicó análisis jurídico alguno que genere una modificación de lo sustancial, por lo que no se ha afectado la validez y eficacia del acto administrativo.

<sup>3</sup> SOCÍAS CAMACHO, Joana M. Error material, error de hecho y error de derecho. Concepto y mecanismos de corrección. Revista de Administración Pública N° 157, 2002. Pág. 167.

PODER JUDICIAL

MARIA DEL PILAR TUPÍÑO SALINAS

PODER JUDICIAL

NATALY JOSEFINA ROMERO LA TORRE  
 ESPECIALISTA LEGAL  
 Juzgado Especializado en lo Contencioso  
 Mercado



**CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA**  
**VIGÉSIMO TERCER JUZGADO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO**  
**CON SUB ESPECIALIDAD EN TEMAS DE MERCADO**  
 Esquina Nicolás de Piérola con Rufino Torrico – Sede Rabanal Backus

**OCTAVO:** Alega el demandante que se habría vulnerado su derecho de defensa, al reconocer el efecto anticipado a la fecha de emisión de la Resolución rectificadora; sin tener en cuenta que dicho efecto se encuentra expresamente regulado; así el artículo 17°.2 de la Ley del Procedimiento Administrativo General establece: *"También tienen eficacia anticipada la declaratoria de nulidad y los actos que se dicten en enmienda."* A criterio de Huamán Ordoñez: *"El mismo inciso 17.2 determina que la eficacia anticipada del acto se proyecta, en igual orden de idas, a las decisiones administrativas que se dicten enmendando algún error material que se advierta. El legislador autoriza a la utilización de la eficacia anticipada pues se entiende que el error concebido como un desacierto que influye en una falsa percepción de la realidad<sup>4</sup> no incide vigorosamente en el acto administrativo o actuación administrativa pero puede generar problemas en su ejecución, esto es en su materialización en el plano real, lo que hace necesario que el acto administrativo o actuación administrativa se vean alimentados de la eficacia anticipada.<sup>5</sup>"*

<sup>4</sup> *"Se entiende a los errores como los desaciertos gráficos de hecho o de carácter numérico mediante los cuales se genera una visión distinta de la realidad expuesta en las actuaciones administrativas formales que aparezcan en ellas son susceptibles de corrección o reparo atendiendo a que se exponen, sin mayor adorno o entrapamiento, de modo manifiesto no resultando necesario procederse a hacer un examen jurídico de dicho error – de allí, nuestro reparo frente a su ubicación en el cuadro revisorio - bajo la lógica del hombre promedio pues basta recurrir a los sentidos, en estricto a la vista, para darse cuenta de tal dislate; aquí, cabe dar cuenta que el reparo frente a tales errores no tiene por qué hacerse en una oportunidad determinado siendo, entonces una institución que puede usarse atemporalmente lo que lleva, por otra parte, a que su invocación la haga la propia administración o el particular atendiendo a que dicha reforma, independiente del sujeto que la plantee, no altera la validez o eficacia de las actuaciones administrativas pues la rectificación no origina el desequilibrio de las declaraciones de voluntad, juicio, conocimiento y deseo albergadas en dichas actuaciones quienes se mantienen inalterables en su validez o conformidad jurídica al no incidir dicha modificación provechosa en el fondo del asunto, esto es, de la actuación administrativo – formal emitida."* Comentario de Huamán Ordoñez.

<sup>5</sup> HUAMÁN ORDÓÑEZ, Luis Alberto. Procedimiento Administrativo General Comentado. Jurista Editores, Lima, 2017, pág. 334.


**PODER JUDICIAL**



MARIA DEL PILAR TUPINO SALINAS  
 JUEZ  
 23° Juzgado Contencioso Administrativo  
 Sub Especialidad en Temas de Mercado  
 Esquina Nicolás de Piérola con Rufino Torrico – Sede Rabanal Backus

[16]

**PODER JUDICIAL**



NATALY JOSEFINA ROMERO LA TORRE  
 ESPECIALISTA LEGAL  
 23° Juzgado Especializado en lo Contencioso



**CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA**  
**VIGÉSIMO TERCER JUZGADO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO**  
**CON SUB ESPECIALIDAD EN TEMAS DE MERCADO**  
 Esquina Nicolás de Piérola con Rufino Torrico – Sede Rabanal Backus

Es necesario recordar que al acto administrativo se le concede presunción de validez por disposición expresa de la Ley, hasta que sea declarada su nulidad; de igual modo, una vez notificado surte los efectos jurídicos que le correspondan, procediendo su inmediata ejecución; y en el supuesto de una rectificación o enmienda material tiene efecto retroactivo a la fecha de emisión de la resolución rectificadora; toda vez que no implica modificación del contenido sustancial y menos del sentido de la decisión.

En el caso de autos, el denunciado hace uso de su derecho de contradicción formulando el respectivo recurso de apelación de fojas doscientos setenta y cuatro contra la Resolución Final N° 1699-2014/CC2 en el extremo que resuelve imponerle una sanción de multa ascendente a 1 UIT por no contar con el libro de reclamaciones solicitando que en aplicación de los principios de congruencia, responsabilidad y gradualidad de las sanciones la que correspondería sería la de amonestación y no de multa; mas no argumenta que no es verdad que se haya producido un error material; por consiguiente lo resuelto por el Tribunal del INDECOPÍ sobre que la infracción y la sanción ha quedado consentido, resultando arreglado a ley; no apreciándose afectación al derecho de defensa.

**NOVENO:** Sobre la motivación como requisito de validez del acto administrativo, el Tribunal Constitucional en la STC N° 2317-2010-PA ha reiterado en el Fundamento 27: *"Precisamente, uno de los contenidos básicos del derecho al debido proceso en sede administrativa es el derecho a la motivación de los actos administrativos. Sobre el particular, este Tribunal ha sostenido que "motivar una decisión no sólo significa expresar (...) bajo qué norma legal se expide el acto*

PODER JUDICIAL

*[Firma]*  
 MARIA DEL PILAR TUPIÑO SALINAS  
 JUEZ  
 23º Juzgado Contencioso Administrativo  
 Sub Especialidad en Temas de Mercado  
 CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA

(17)

PODER JUDICIAL

*[Firma]*  
 NATALY JOSEFINA ROMERO LA TORRE  
 ESPECIALISTA LEGAL  
 23º Juzgado Especializado en lo Contencioso  
 Administrativo, Sub Especialidad en Temas de Mercado



**CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA**  
**VIGÉSIMO TERCER JUZGADO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO**  
**CON SUB ESPECIALIDAD EN TEMAS DE MERCADO**

Esquina Nicolás de Piérola con Rufino Torrico – Sede Rabanal Backus

administrativo, sino, fundamentalmente, exponer en forma sucinta –pero suficiente– las razones de hecho y el sustento jurídico que justifican la decisión tomada.” (STC 8495-2006-PA/TC, Fundamento 40)”

El INDECOPI ha cumplido con el deber de motivar su decisión en forma suficiente en los fundamentos 11 al 27 de la Resolución N° 0502-2015/SPC-INDECOPI, explicando por qué considera que no procede el recurso de apelación del señor Vargas; así como respecto a la infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor; valorando los hechos relevantes y los medios probatorios actuados; pronunciándose respecto a lo argumentado por las partes.

**DÉCIMO:** Sobre la falta de entrega de la boleta de venta a la usuaria por la venta del cachorro.- Mediante escrito del diecinueve de julio de dos mil doce, a fojas setenta y seis, la señora Orellana absuelve el requerimiento de información de la Resolución N° 1, a su vez, denuncia “expresamente la falta de entrega del comprobante de pago por la adquisición del canino, (...) mi requerimiento expreso es que se me entregue el comprobante de pago y se sancione por este hecho al denunciado.6°; lo que se puso en conocimiento del señor Vargas según consta en el acta de notificación de fojas ciento cuarenta. Asimismo, la Secretaria Técnica mediante Resolución N° 3, de fojas ciento cuarenta y uno decide ampliar la imputación de cargos, incluyendo que no habría cumplido con entregar a la señora Elvira Orellana el respectivo comprobante de pago por la adquisición del cachorro de raza Yorkshire, adjunta al acta de visita de notificación de fojas ciento cuarenta y seis. Imputación que fue debidamente absuelta por el señor Vargas con escrito

6° A fojas 84 del Expediente Administrativo.

MARIA DEL PILAR TUPINO SALINAS  
JUEZ  
23° Juzgado Contencioso Administrativo  
con Subespecialidad en Temas de Mercado  
Corte Superior de Justicia de Lima

[18]

PODER JUDICIAL

ROSALBA JOSEFINA ROMERO LA TORRE  
ESPECIALISTA JUDICIAL  
Juzgado Especializado en la Contencioso  
Administrativo Sub Especialidad en Temas de Mercado  
Corte Superior de Justicia de Lima



**CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA**  
**VIGÉSIMO TERCER JUZGADO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO**  
**CON SUB ESPECIALIDAD EN TEMAS DE MERCADO**  
Esquina Nicolás de Piérola con Rufino Torrico – Sede Rabanal Backus

del veintiocho de setiembre del dos mil doce, de fojas ciento cuarenta y ocho; por lo que carece de veracidad de que no se denunció formalmente el referido hecho, y en esos términos se advierte que correspondía al proveedor acreditar la entrega y no sólo la emisión de la boleta de pago.

**UNDÉCIMO:** El demandante indica que la Sala realizó una valoración de pruebas parcializada y carente de fundamento, en tanto determina haber hallado responsabilidad basada en instrumentales ofrecidas, tales como el Certificado de Garantía otorgado a la denunciante, presentado a medias sin la respectiva constancia de entrega que acredita la entrega del cachorro en buenas condiciones.- La Sala del INDECOPÍ se ampara en el Certificado de Garantía para afirmar que el cachorro fue vendido el veintisiete de noviembre de dos mil once, y que según el protocolo de necropsia murió el veintinueve de noviembre de dos mil once; asimismo, valora las recetas de médicos veterinarios y comprobantes de pago que demuestran que el cachorro recibió atención médica con indicación de tratamiento el mismo día en que se vendió; pruebas documentales que han sido valorados en forma razonada y conjunta por la autoridad administrativa y de las cuales en efecto se evidencia que al momento de la venta, no se encontraba en adecuado estado de salud.

Cabe resaltar que el denunciado ha aceptado que la señora Orellana regresó al local con el animal enfermo, habiendo sido atendido por la esposa del señor Vargas, quien no es veterinaria, como fluye de lo expuesto por el denunciado en la Carta Notarial del dos de enero del dos mil doce, dirigida a la denunciante, de fojas

PODER JUDICIAL  
*[Signature]*  
MARIA DEL PILAR TUPIÑO SALINAS  
JUEZ  
23º Juzgado Contencioso Administrativo  
Sub Especialidad en Temas de Mercado  
Corte Superior de Justicia de Lima

PODER JUDICIAL  
*[Signature]*  
MAYLY JOSEFINA ROMERO LA TORRE  
ESPECIALISTA LEGAL  
17º Juzgado Especializado en lo Contencioso  
Administrativo Sub Especialidad en Temas de Mercado  
Corte Superior de Justicia de Lima





**CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA**  
**VIGÉSIMO TERCER JUZGADO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO**  
**CON SUB ESPECIALIDAD EN TEMAS DE MERCADO**  
Esquina Nicolás de Piérola con Rufino Torrico – Sede Rabanal Backus

ciento siete del acompañado, lo que generó que la señora Orellana opte razonablemente por recurrir a otros establecimientos en busca de atención médica idónea, lo cual corrobora que el cachorro en mención no se encontraba en adecuado estado de salud, al padecer de una neumonía hemorrágica, tal como aparece registrado en el Protocolo de Necropsia extendida con fecha treinta de noviembre del dos mil once.

Es de precisar que conforme al Protocolo de Necropsia se describe a un cachorro con las características del que fue vendido por el señor Vargas, habiendo quedado acreditado que se encontraba enfermo, existiendo una relación de causa efecto, por lo que no existe motivo para dudar que no sea el mismo.

**DUODÉCIMO:** Finalmente, agrega el demandante que la Sala no se pronuncia sobre la Carta Notarial<sup>7</sup> cursada a la denunciante, en la que pone en relieve la falta de la usuaria al no haber cumplido las condiciones de la garantía, y que los exime de responsabilidad por una obligación no ejecutada; que ofrecieron a fin de terminar con el sospechoso incidente, un descuento del 50% sobre otro cachorro de las mismas características que el primero, oferta que fue aceptada por la usuaria pero no ejecutada por cuanto exigía un cachorro hembra y no había en esa temporada aún cachorros hembras. La Sala el INDECOPI sí valoró la citada carta notarial cuando en el numeral 24 de la resolución impugnada menciona: " el denunciado ha reconocido que la señora Orellana regresó a su establecimiento con el animal enfermo, centrando su defensa en que la denunciante se negó a que fuera atendido por su personal y optó por llevarlo a otro lugar" ; debiendo citarse

<sup>7</sup> A fojas 197 del Expediente Administrativo.

MARIA DEL PILAR TUPIRO SALINAS  
Jefe de Oficina Ejecutiva de Apoyo

PODER JUDICIAL  
  
NATALY JOSEFINA ROMERO LA TORRE  
ESPECIALISTA LEGA  
Arbitro Especializado en lo Com  
Especialidad en Tema  
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA



**CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA**  
**VIGÉSIMO TERCER JUZGADO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO**  
**CON SUB ESPECIALIDAD EN TEMAS DE MERCADO**  
 Esquina Nicolás de Piérola con Rufino Torrico – Sede Rabanal Backus

que textualmente en la carta se indica: " (...) se le ofreció inmediatamente el servicio de atención a su mascota por parte del personal especializado de veterinaria asociado a nuestro negocio, la cual usted rechazó, y no como usted menciona en su carta que nos opusimos a que sea revisado por un profesional sin justificación, lo cual le solicitamos se aclare al respecto. Lo real es que usted rechaza la atención profesional por los especialistas asociados a nuestro negocio, por discrepar con mi esposa sobre las condiciones del cachorro y considerar que su caso era muy urgente".

**DÉCIMO TERCERO:** De lo antes fundamentado se colige que los actos administrativos en los extremos impugnados no adolecen de causal de nulidad alguna contemplada en el artículo 10° de la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General; con lo opinado en el Dictamen Fiscal a fojas ciento ochenta y tres; y a tenor de lo estipulado en el artículo 200° del Código Procesal Civil, esta Judicatura a Nombre de la Nación.

**FALLA:**

Declarando **INFUNDADA** la demanda, de fojas cuarenta y uno al cincuenta y cuatro, subsanada a fojas sesenta, interpuesta por **CÉSAR ALBERTO VARGAS JESÚS** contra el **INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL - INDECOPI** y **ELVIRA ORELLANA BALTTOLU DE TAM** sobre acción contencioso administrativa. Interviniendo la Especialista Legal que suscribe por disposición superior. **Notifíquese a las partes y al Fiscal Provincial.**-----

PODER JUDICIAL

MARIA DEL PILAR TUPIÑO SALINAS  
 JUEZ  
 23° Juzgado Contencioso Administrativo  
 Sub-Especialidad en Temas de Mercado

PODER JUDICIAL

NATALY JOSEFINA ROMERO LA TORRE  
 ESPECIALISTA LEGAL  
 23° Juzgado Especializado en lo Contencioso  
 Administrativo-Sub-Especialidad en Temas de Mercado  
 CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA