

PONTIFICIA UNIVERSIDAD  
CATÓLICA DEL PERÚ

FACULTAD DE DERECHO



**INFORME JURÍDICO SOBRE LA RESOLUCIÓN 2930-  
2023/SPC-INDECOPI**

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

**Rodrigo Fernando Arcos Sánchez**

ASESOR:

**José Carlos Gonzales Cucho**

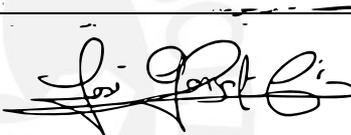
Lima, 2024

## Informe de Similitud

Yo, GONZALES CUCHO, JOSE CARLOS, docente de la Facultad de Derecho de la Pontificia Universidad Católica del Perú, asesor(a) del Trabajo de Suficiencia Profesional titulado "INFORME JURÍDICO SOBRE LA RESOLUCIÓN 2930-2023/SPC-INDECOPI", del autor(a) ARCOS SANCHEZ, RODRIGO FERNANDO, dejo constancia de lo siguiente:

- El mencionado documento tiene un índice de puntuación de similitud de 27%. Así lo consigna el reporte de similitud emitido por el software Turnitin el 05/07/2024.
- He revisado con detalle dicho reporte y el Trabajo de Suficiencia Profesional, y no se advierten indicios de plagio.
- Las citas a otros autores y sus respectivas referencias cumplen con las pautas académicas.

Lima, 10 de julio del 2024

GONZALES CUCHO, JOSE CARLOS	
DNI: 44101418	Firma: 
ORCID: <a href="https://orcid.org/0000-0001-5001-6906">https://orcid.org/0000-0001-5001-6906</a>	

## **RESUMEN**

Es importante tomar conocimiento respecto de las obligaciones y responsabilidades que debe emplear una persona natural o jurídica cuando optará por brindar el servicio de estacionamiento vehicular, ya sea como actividad principal o como actividad accesorio. Esto, debido a que, como cualquier prestación de servicio, se encontrará regulada por el Código de Protección y Defensa del Consumidor, que exigirá que se cumpla el principio de idoneidad. Asimismo, es relevante tomar en cuenta la asimetría informativa en esta relación de consumo, donde los consumidores optarán por tomar estos servicios para tener mayor cuidado respecto de los vehículos. Es evidente que, ante algún defecto encontrado en la prestación de un servicio, es decir, en una relación de consumo, no siempre tendremos suficientes pruebas materiales, por lo que la valoración de las pruebas indiciarias debe tomar mayor relevancia y deben ser analizadas en conjunto por el juzgador. De esta manera, los consumidores que opten por tomar el servicio de estacionamiento vehicular se sentirán seguros en donde las medidas reglamentarias se encuentren siendo cumplidas por los proveedores.

### **Palabras clave**

Idoneidad, Estacionamiento vehicular, valoración probatoria, carga de la prueba, declaración

## **ABSTRACT**

It is important to be aware of the obligations and responsibilities that a natural or legal person must assume when choosing to provide a vehicle parking service, whether as a main or ancillary activity. This is because, like any service provision, it will be regulated by the Consumer Protection and Defense Code, which requires compliance with the principle of suitability. Likewise, it is relevant to take into account the informational asymmetry in this consumer relationship, where consumers will opt to take these services to ensure greater care of their vehicles. It is evident that, in the event of a defect found in the provision of a service, that is, in a consumer relationship, we will not always have sufficient material evidence, so the assessment of circumstantial evidence must take on greater relevance and must be analyzed as a whole by the judge. In this way, consumers who choose to use the vehicle parking service will feel secure knowing that the regulatory measures are being complied with by the providers.

## **Keywords**

*Suitability, Vehicle parking, evidentiary assessment, burden of proof, statement*

## ÍNDICE

<b>PRINCIPALES DATOS DEL CASO</b> .....	4
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	5
1.1 Justificación de la elección de la resolución .....	5
1.2 Justificación de la elección de la resolución .....	6
<b>II. IDENTIFICACIÓN DE LOS HECHOS RELEVANTES</b> .....	12
2.1 Antecedentes .....	12
2.2 Hechos relevantes del caso .....	12
<b>III. IDENTIFICACIÓN DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS</b> .....	15
3.1 Problema principal .....	15
3.2 Problemas secundarios .....	15
3.3 Problemas complementarios .....	16
<b>IV. POSICIÓN DEL CANDIDATO/A</b> .....	16
4.1 Respuestas preliminares a los problemas principal y secundarios .....	16
4.2 Posición individual sobre el fallo de la resolución .....	17
<b>V. ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS</b> .....	18
<b>VI. CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES</b> .....	36
<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	38

## PRINCIPALES DATOS DEL CASO

<b>N° EXPEDIENTE</b>	RESOLUCIÓN 2930-2023/SPC-INDECOPI / JOEL ORIHUELA vs HOTEL LOS TUCANES
<b>ÁREA(S) DEL DERECHO SOBRE LAS CUALES VERSA EL CONTENIDO DEL PRESENTE CASO</b>	RESOLUCIÓN 2930-2023/SPC-INDECOPI / JOEL ORIHUELA vs HOTEL LOS TUCANES
<b>IDENTIFICACIÓN DE LAS RESOLUCIONES Y SENTENCIAS MÁS IMPORTANTES</b>	Resolución 0430-2021/ILN-CPC Resolución 0819-2022/SPC-INDECOPI Resolución 0642-2022/ILN-CPC Resolución 2930-2023/SPC-INDECOPI
<b>DEMANDANTE/DENUNCIANTE</b>	JOEL MICHEL ORIHUELA TORREJÓN
<b>DEMANDADO/DENUNCIADO</b>	DAVID MARTÍN HUATARUNCO FLORES - PISCINA ELEPHANT PARK DEL HOTEL LOS TUCANES
<b>INSTANCIA ADMINISTRATIVA O JURISDICCIONAL</b>	TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
<b>TERCEROS</b>	-
<b>OTROS</b>	-

## I. INTRODUCCIÓN

### 1.1 Justificación de la elección de la resolución

Considero que la presente Resolución es relevante porque nos encontramos ante criterios que hasta el día de hoy continúan siendo materia de debate. Y esto debido a que el Indecopi, como entidad estatal, aún continúa emitiendo resoluciones en las que se encuentran múltiples falencias en la búsqueda de la verdad ante infracciones en la prestación de servicio. El Indecopi, es el principal encargado de atender los reclamos presentados por los consumidores, y por tanto, lo que se busca es proteger a los mismos de las posibles prácticas anticompetitivas o ilícitas.

Si bien, es de notar, que como consumidores nos encontraremos ante un ámbito de asimetría respecto al proveedor, y esto porque el proveedor se encontrará siempre en mejor posición en cuanto a la información del producto o servicio que ofrece al mercado. Y que, se podría optar asumir que el consumidor debe emplear la debida diligencia al momento de adquirir un producto o tomar un servicio, estos deben ser ofrecidos bajo el principio de idoneidad, es decir, que lo ofrecido a través de algún medio informativo, sea lo que se entregue al consumidor. Por ejemplo, que, si nos encontramos frente a un servicio de estacionamiento vehicular, se cumplan por lo menos, con las medidas de seguridad correspondientes.

Por ello, la principal elección de esta resolución es demostrar que el Indecopi, emitió esta decisión sin haber buscado la verdad del caso, debido a que se pudo haber solicitado mayores diligencias para esclarecer los hechos y que, la carga de la prueba de la exoneración de responsabilidad de los defectos encontrados en el servicio, correspondían solo al proveedor, mas no al consumidor.

Por otro lado, otra razón personal de mi elección es la valoración probatoria, debido a que considero que tanto la Comisión de Protección al Consumidor, como la Sala Especializada en Protección al Consumidor, incurren en la inobservancia de muchos criterios a tomar en cuenta normativamente y también por las pruebas que se omitieron presentar por el señor David Huatarunco. Esto además acompañado de los criterios que se presentan en los fundamentos 11

del Análisis sobre la idoneidad en los servicios de estacionamiento vehicular, considero que un problema a analizar es sobre quien tiene la responsabilidad de acreditar la falta de idoneidad. Señalando en el artículo 104 del Código de Protección al Consumidor que “el proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho, determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado”.

Por tanto, como la ley lo menciona, es objetivamente el proveedor el encargado de acreditar su falta de responsabilidad sobre los hechos que se le imputan, acto que no sucede durante todo el caso, debido a que el único criterio que se analiza en la relación de consumo con el proveedor, hecho que, al ser demostrado al ser ofrecido el servicio de estacionamiento vehicular, no tendría mayor sentido y por tanto se quedarían sin una causa objetiva. Asimismo, que, como proveedor, un acto objetivo pudo ser probado por otros medios como por ejemplo que nunca han prestado el servicio de estacionamiento en el frontis del establecimiento o a través de los videos de las cámaras de seguridad.

Por último, considero que este caso es importante para notar la relevancia las declaraciones como prueba fundamental para los casos administrativos, y cuanto es el valor de lo declarado para desestimar un caso; esto debido a que se consideró que al existir ciertas contradicciones en las declaraciones presentadas con fechas distintas desestiman la credibilidad del consumidor. No obstante, las declaraciones presentadas al momento del suceso no deberían ser estimadas como una narración total de los hechos debido que al momento de declarar uno puede no encontrarse en un estado de bienestar total que recuerde todos los hechos tal cual como pasaron. Por lo que, aún en estos casos, debería primar más otros medios probatorios que permitan corroborar la información.

## **1.2 Justificación de la elección de la resolución**

El presente caso, surge a partir del año 2020, en donde el señor José Orihuela Torrejón (en adelante, señor Orihuela), decidió asistir un 2 de febrero en

compañía de su cónyuge e hijo, a la piscina “Elephant Park” del Hotel Los Tucanes. Que, al llegar al lugar, se encontró con el señor Cirilo Huatarunco Acevedo (en adelante, señor Cirilo Huatarunco), quien les había indicado que los estacionamientos con los que cuenta la piscina se encontraban llenos y por tanto, deje su vehículo afuera del establecimiento, haciéndoles entrega de dos tickets por el valor de S/ 40.00, respecto al uso de la piscina.

Al concluir con el uso del servicio de la piscina, el señor Orihuela decide retirarse del establecimiento junto con su familia alrededor de las 16:00 horas. Y es que, al retirarse luego de 3 horas, da en cuenta que su vehículo no se encontraba donde lo había dejado estacionado. Por tanto, el señor Cirilo Huatarunco fue la primera persona en ser advertida del suceso; no obstante, ante la inacción de este último, el señor Orihuela prosigue con la comunicación con la policía quienes se encargaron de constatar los hechos denunciados, y además de brindar su denuncia. Por último, el señor Orihuela había hecho la solicitud de las cámaras de videovigilancia del lugar, pero hasta la fecha el denunciado no había cumplido con proporcionar dicha información.

El caso luego de ser resuelto y apelado ante las instancias correspondientes, es que la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala), resuelve revocar la Resolución 0642-2022/ILN-CPC, que había declarado fundada la denuncia interpuesta por el señor Orihuela contra el señor David Huatarunco Flores por infracción del artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, se declara infundada al ver que no existen pruebas suficientes que demuestren que el señor Orihuela haya estacionado su vehículo dentro del establecimiento y por ende, haya debido recibir las medidas de seguridad de su bien. Y, por tanto, el Hotel quedaría libre de la sanción que se le había impuesto.

Para llegar a esta decisión emitida por la Sala, tuvo que plantearse después de un largo análisis que considero problemas jurídicos relevantes para la resolución del presente caso. En un primer escenario, se emitió la Resolución 0430-2021/ILN-CPC con fecha 16 de julio de 2021, donde la Comisión de Protección al Consumidor (en adelante, la Comisión) se pronunció declarando improcedente

la denuncia que había interpuesto en un primer momento contra el señor Huatarunco, ya que el primer fundamento se basó sobre la ausencia de entrega de un comprobante de pago (boleta de venta) por haber adquirido el servicio de la piscina. Asimismo, se declara improcedente la denuncia porque al no existir un comprobante de venta, no hay forma de demostrar que haya una relación de consumo con el proveedor por el servicio de estacionamiento. Por último, se declara infundada la denuncia interpuesta ya que la Comisión consideró que el señor Huatarunco no debió entregar las copias de los videos de seguridad al denunciante.

Considero que otro acto importante es que el señor Orihuela ante la improcedencia de su denuncia, decide apelar la Resolución, siendo la Sala quien emite una nueva Resolución 0819-2022/SPC-INDECOPI con fecha 25 de abril de 2022, donde se pronuncia lo siguiente: confirmando la Resolución 0430-2024/ILN-CPC que declaró improcedente la denuncia por falta de competencia en el extremo que el denunciante no había entregado un comprobante de pago por el servicio de estacionamiento. Y revoca la Resolución precitada, en el extremo que declara improcedente la denuncia por infracción al artículo 19 del Código; por ende, declara procedente este punto, en vista de que la Sala consideró que, si existió una relación de consumo con el proveedor, consistente en la contratación del servicio de estacionamiento.

Hago un detenimiento en este momento del caso, para partir de uno de los problemas principales que encuentro en el presente caso, y es respecto al análisis de la competencia que tiene el Indecopi respecto a que el proveedor no cumplió con haber entregado un comprobante de venta al consumidor por haber adquirido un producto o servicio. Este problema se aborda con mayor profundidad en la Resolución 0819-2022/SPC-INDECOPI; no obstante, considero que no se llega a explicar de manera correcta la protección de los distintos bienes jurídicos que tienen a cargo las entidades estatales, como lo es este caso el Indecopi y la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (en adelante, la SUNAT).

Primero, considero, que debería hacerse una distinción de los bienes que protege cada una de las entidades y que sancionan directamente. Mientras que, por un lado, de acuerdo con el artículo 2 del Título Preliminar del Código de Protección al Consumidor señala que “los consumidores accedan a productos y servicios idóneos y que gocen de los derechos y los mecanismos efectivos para su protección, reduciendo la asimetría informativa, corrigiendo, previniendo o eliminando las conductas y prácticas que afecten sus legítimos intereses”. Asimismo, debo remitirme al artículo 18 del mismo instrumento normativo, que hace una definición más precisa sobre la idoneidad de los productos y servicios mencionando que “se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido. (...) La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio”. Ahora bien, sin ir mucho más allá respecto a un análisis de lo que un consumidor debería exigir o esperar por un buen servicio ofrecido por el proveedor. Cuando una persona accede a un establecimiento donde se ofrece el servicio de estacionamiento, asume que el vehículo estará seguro porque una “playa de estacionamiento” es un servicio que además de estar regulado por Ley, es más confiable que dejarlo al libre albedrío sin ningún resguardo en la calle.

Solo por hacer mención de la Ley N° 29461 Ley que regula el servicio de estacionamiento vehicular (en adelante, Ley de estacionamiento), señala en su artículo 6, cual es la responsabilidad del proveedor. Siendo que en casos de pérdida del vehículo o de los accesorios integrantes del mismo, se debe proceder con la restitución de la pérdida cuando quede debidamente acreditada ante la autoridad competente. Cabe hacer mención también a un punto relevante dentro de este apartado, ya que en la misma Ley, el artículo 3 menciona los alcances considerando dos tipos de modalidades del servicio de estacionamiento: i) estacionamiento como servicio principal, es decir, que el titular de la prestación de estacionamiento es exclusivamente por este servicio cediendo el espacio determinado a favor de un tercero para el estacionamiento de su vehículo; y, ii) el estacionamiento como servicio complementario o accesorio, en donde el propietario de un establecimiento destinado a una actividad comercial diferente a la anterior modalidad, brinda en forma accesorio el uso de un espacio

determinado a favor de un tercero. Hago mención de esta distinción de ámbito de aplicación, debido a que, para el presente caso es óptimo que conozcamos frente a que modalidad nos encontramos. Por ejemplo, el Hotel Los Tucanes ofrece el servicio de hotelería y además dentro de sus espacios de recreación la piscina; en donde accesoriamente, se presta el servicio de estacionamiento para quienes desean hacer uso del servicio de la piscina y hotelería. Por tanto, para la responsabilidad respecto al titular que presta el servicio, aún al tratarse de un servicio complementario o accesorio, no lo exime de las obligaciones que debe tener como titular de un estacionamiento.

Las obligaciones del titular del estacionamiento están reguladas en el artículo 4 de la Ley de estacionamiento, subrayando específicamente el apartado c) que señala “entregar el correspondiente comprobante de pago que acredite la cancelación de la retribución por el servicio contratado (...) ;e) “informar al usuario en forma adecuada y oportuna, antes del ingreso del vehículo al establecimiento, acerca de los precios, horarios y condiciones del uso del estacionamiento en general; f) brindar el servicio de vigilancia y seguridad respecto del vehículo y sus partes accesorias durante el tiempo de ocupación del estacionamiento”. Retomando el caso, el que el señor Orihuela haya optado por ir con su vehículo al establecimiento y tomar en consideración que se ofrece el servicio de playa de estacionamiento, es evidente que preguntaría por la disponibilidad de este. Haciendo caso, a las indicaciones por la persona que lo atendió en puerta que como refiere fue el señor Cirilo Huatarunco, de estacionarse en el frontis del Hotel. Considero que el análisis de la prestación de servicio de estacionamiento debe ir más allá en profundidad, respecto al espacio brindado versus el servicio como tal.

Por un lado, existe el servicio de estacionamiento vehicular donde se cede el uso de un espacio determinado para el estacionamiento de los vehículos; no obstante, el ofrecimiento del servicio de parqueo vehicular podría ser extendido en el sentido de que el titular del servicio se encargue, ofrezca y proponga el cuidado del vehículo; calzando esto con las obligaciones de servicio de vigilancia de seguridad que se regula en el servicio de estacionamiento vehicular. Y que, como consumidor, al acercarnos a un establecimiento y se nos indica dejar

nuestro vehículo en parte frontera del mismo, este sería a su vez, aplicadas las obligaciones del titular del estacionamiento, aun siendo un servicio complementario o accesorio al mismo. Por ende, si es que la persona que atendió en puerta al señor Orihuela indicándole que estacione su vehículo en la parte externa del establecimiento, debería habilitar las obligaciones de vigilancia y seguridad para los vehículos que se encuentran afuera del lugar; ya que estaría habilitando la prestación del servicio de estacionamiento vehicular de manera accesoria al servicio principal.

Ahora bien, retomando la idea principal, y siendo necesario lo antes mencionado como un problema secundario, es claro entenderlo, para demostrar la falta del señor David Huatarunco, en el extremo que este no habría entregado al denunciante un comprobante de pago por el servicio de estacionamiento. Debido que, al cumplir con lo indicado por el señor Cirilo Huatarunco, se le ofreció el servicio de estacionamiento en la parte externa o "frontis" del establecimiento, y como tal, se le debió dar un sustento de este servicio, es decir, un comprobante de pago, o como se menciona en la Ley de estacionamiento, se debió informar al usuario en forma adecuada y oportuna, acerca de los precios y horarios y las condiciones de uso del estacionamiento, acciones que fueron omisas a pesar de brindar explícitamente el servicio a través de pancartas.

La competencia respecto al punto de los comprobantes de pago es de principal análisis para así también demostrar la relación de consumo con el proveedor. Para este punto, el análisis respectivo a las competencias debe ser visto desde el principio de legalidad, y conocer que ente está encargado de la sanción correspondiente ante la falta del señor David Huatarunco al no brindar comprobantes de pago por el uso de los espacios que brinda como servicio de estacionamiento vehicular. Se hizo mención previamente a la distinción de bienes jurídicos, y debemos entender de manera resumida, que por un lado el Indecopi, debe velar por la idoneidad de los productos o servicios ofrecidos y un correcto acceso a la información para los consumidores, esto con la finalidad de evitar la asimetría informativa. Y, por otro lado, la SUNAT sancionará por las infracciones tributarias. En este caso, considero que el análisis que ha utilizado la Sala es en contra de los intereses del consumidor, no protegiendo el bien

jurídico de la protección a su derecho como consumidor de que el servicio que se le fue ofrecida cumpla con el factor de idoneidad. Y que, por otro lado, la SUNAT se encargará de sancionar la infracción tributaria, lo que, desde un primer momento, se debió entender que en ningún momento se estaría sancionando dos veces por la misma infracción; sino más bien que el Indecopi debió declarar procedente este extremo, en el sentido que, al no habersele entregado el comprobante de pago, no puede demostrar la relación de consumo con el proveedor, lo que genera aún mayor problema con el presente caso.

## **II. IDENTIFICACIÓN DE LOS HECHOS RELEVANTES**

### **2.1 Antecedentes**

El caso se desarrolla en el Hotel Los Tucanes, ubicado en el centro poblado de Huachipa, en el distrito de San Juan de Lurigancho. Es un establecimiento que presta servicios además de hotelería y hospedaje, y que, en un área contigua del mismo establecimiento funciona la piscina de nombre “Elephant Park”; para ambos establecimientos mencionados, se presta el servicio de estacionamiento para los usuarios que quieran ingresar al Hotel o a la piscina.

El hecho sucede en febrero del año 2020; a 3 semanas previas de que el Estado decida declarar estado de emergencia en el país por la pandemia del COVID-19. Por ende, a 3 semanas del suceso ocurrido, es que los establecimientos debieron cerrar forzosamente y detener la prestación de sus servicios. Es importante conocer este momento, debido a que es un factor para que las cámaras de seguridad del establecimiento hayan dejado de funcionar y, por tanto, no se cuente con los videos de seguridad.

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

El 10 de julio de 2020, el señor Joel Michel Orihuela Torrejón denunció al señor David Huatarunco Flores, quien es titular del establecimiento comercial “Hotel Los Tucanes”, que esta misma cuenta con un área denominada “Piscina

Elephant Park” por infracciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor.

El señor Orihuela solicitó de manera correctiva, el reembolso del valor del vehículo por el monto de US\$ 15,000.00. Además de ello el pago de las costas y costos del procedimiento, y que se sancione al denunciado. En cuanto a la denuncia del señor Orihuela contra el señor David Huatarunco, se basó en 3 principales fundamentos:

1. Que, el señor David Huatarunco no le habría entregado un comprobante de pago por el servicio de estacionamiento
2. El señor David Huatarunco no habría implementado medidas de seguridad para evitar que se produjera la sustracción del vehículo de propiedad del señor Orihuela
3. El señor David Huatarunco no habría entregado al señor Orihuela los videos de vigilancia de su establecimiento

Para ello, el señor David Huatarunco expuso sus fundamentos el 16 de marzo de 2021 mencionando que:

1. Él es el titular del establecimiento Elephant Park, el cual ofrece los servicios de piscina y estacionamiento
2. Que la fecha del suceso no había prestado el servicio de estacionamiento al denunciante, ya que este último no habría demostrado la relación de consumo. Asimismo, menciona que de acuerdo con la declaración ante la policía se mencionó que dejó el vehículo estacionado en la vía pública.
3. Los tickets presentados como la boleta de venta corresponden a una relación de consumo distinta

4. Que se inicie un procedimiento contra el denunciante por denuncia maliciosa, al pretender un beneficio económico
5. No contaba con los videos de vigilancia debido al tiempo transcurrido desde los hechos materia de denuncia
6. Que el señor Orihuela no solicitó el libro de reclamaciones a efectos de acreditar la relación de consumo

En un primer instante, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor admite la denuncia interpuesta en contra del señor David Huatarunco por presuntas infracciones al artículo 19 del Código.

El 16 de julio de 2021, la Comisión de Protección al Consumidor emite la Resolución 0430-2021/ILN.CPC donde declara improcedente la denuncia del señor Orihuela. Ante ello el señor Orihuela apela la Resolución, y es la Sala Especializada en Protección al Consumidor quien emite la Resolución 0819-2022/SPC-INDECOPI con fecha 25 de abril de 2022 donde se decidió:

1. Declarar la nulidad parcial de la Resolución que concedió el recurso de apelación del señor Orihuela; por tanto, se declaró improcedente dicho recurso, en el extremo referido a que el denunciado no entregó los videos de seguridad al denunciante
2. Confirman la improcedencia por falta de competencia, respecto a que no se entregó los comprobantes de pago
3. Revocan la Resolución 0430-2021/ILN-CPC, en el extremo que declaró improcedente la denuncia por infracción al artículo 19 del Código; en tanto la declara procedente ya que el denunciante había presentado elementos suficientes que demuestran la relación de consumo con el proveedor.

El 25 de noviembre de 2022, la Comisión se pronuncia mediante la Resolución 0642-2022/ILN-CPC, declarando fundada la denuncia interpuesta por el señor Orihuela por infracción del artículo 19 del Código, al estimado que no se

demonstró la falta de responsabilidad respecto de la sustracción del vehículo. Y se le ordena la sanción de multa de 2 UIT y que pague al denunciante un vehículo de similares características o el monto de US\$ 12,000.00. Asimismo, el pago de las costas y los costos del procedimiento.

La Sala Especializada en Protección al Consumidor se pronuncia respecto a la apelación presentada por el señor David Huatarunco; revocando la Resolución 0642-2022/ILN-CPC que declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor Orihuela contra el señor David Huatarunco, tras no haberse probado que el denunciante haya aparcado su vehículo en una zona donde el denunciado brindara el servicio de estacionamiento vehicular.

### **III. IDENTIFICACIÓN DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS**

#### **3.1 Problema principal**

La demostración de la relación de consumo para demostrar la infracción al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor ante Indecopi respecto a la idoneidad que debió brindar el servicio de estacionamiento en cuanto a las medidas de seguridad brindadas por el señor Huatarunco.

#### **3.2 Problemas secundarios**

##### **3.2.1 Problemas secundarios materiales**

- ¿Fue correcta la valoración de las pruebas admitidas en el presente caso para determinar que no hay convicción respecto a donde se encontraba estacionado el vehículo del señor Orihuela?
- ¿Debía brindarse seguridad a través de cámaras de videovigilancia a todo el espacio comprendido por el servicio de estacionamiento brindado por el Hotel Los Tucanes?

- ¿La competencia entre la SUNAT y el Indecopi desvirtuaban la competencia para desestimar la relación de consumo?

### **3.3 Problemas complementarios**

- Si el señor Orihuela como consumidor, tiene admitida la interposición de la denuncia aun cuando él no es propietario del vehículo, sino más bien la empresa Orihuela y Cía S.A.C.
- Cómo se calcula el monto que debe ser resarcido respecto al valor del vehículo robado
- Si lo establecimiento comerciales tienen la obligación de guardar las grabaciones que registran las cámaras de videovigilancia.

## **IV. POSICIÓN DEL CANDIDATO/A**

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

El INDECOPI, es un agente de protección al consumidor, en donde todas las personas pueden acceder para ser atendidos en cuanto perciban una irregularidad en la prestación de servicios o productos de proveedores. Por tanto, de acuerdo con el artículo 3 del Título Preliminar del Código de Protección al Consumidor, tomamos en cuenta que, el consumidor se encuentra protegido “directa o indirectamente expuesto o comprendido por una relación de consumo”.

De esta manera es menester aducir que la prestación de servicio de estacionamiento se ve cuestionada al no haber brindado las exigencias y obligaciones exigidas por ley. Y que, por tanto, un comprobante de pago no termina siendo determinante para comprobar una relación de consumo. Sino más bien, que la diligencia por parte del consumidor para probar el defecto del servicio brindado por el proveedor es una prueba indiciaria de que, además de evidenciar la relación de consumo, también genera responsabilidad al proveedor sobre el error de su servicio.

Por tanto, corresponderá al proveedor, demostrar su exoneración de responsabilidad a través del ofrecimiento de pruebas objetivas que desvinculen la prestación de sus servicios con el hecho ocurrido.

Por otro lado, es un tema relevante analizar las pruebas que se valoraron durante el procedimiento administrativo. Esto debido a que, la Sala ha optado por no recurrir a mayores medios probatorios y resolvió a través los obrantes ofrecidos por la Secretaría Técnica de la Comisión. En la actuación de todo el procedimiento solo se realizó la valoración de las declaraciones ofrecidas por el Sr. Orihuela en dos momentos; siendo el primer instante después del hecho ocurrido, y segundo, días después cuando fue llamado a brindar su manifestación policial.

De la misma forma, no se exige mayor relevancia a la obligación del señor David Huatarunco en brindar los videos registrados por las cámaras de videovigilancia. No necesariamente el día que sucedió el hecho; sino para validar que espacios brindaba como estacionamientos como servicio accesorio de su hotel.

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

Me encuentro en contra del fallo de la Resolución 2930-2023/SPC-INDECOPI, que declara infundada la denuncia interpuesta por el señor Joel Michel Orihuela Torrejón contra el señor David Martín Huatarunco Flores, debido a que considero que si hay pruebas suficientes para demostrar la relación de consumo con el proveedor, y que además pueden existir otros medios probatorios que demuestren que el servicio de estacionamiento vehicular si fue prestado por el titular del servicio; entendiendo que el espacio físico de un estacionamiento no solo se reduzca al espacio interior sino al ofrecido por el proveedor.

Por tanto, al habersele recomendado estacionarse afuera del local, también se le reconocían las obligaciones y responsabilidad dispuestas por la Ley que Regula el Servicio de Estacionamiento Vehicular.

## **V. ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS**

### **5.1 Problema principal**

#### **¿Se cometió infracción al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor?**

Existe una alta evidencia respecto a la falta de idoneidad del servicio brindado por el señor David Huatarunco en cuanto el servicio de estacionamiento vehicular accesorio o complementario, ya que no se cumplió con las debidas obligaciones correspondientes exigidas por Ley. Que el denunciado si debió haber cumplido con brindar las medidas de seguridad y vigilancia correspondientes, no solo a través de cámaras de seguridad, sino un personal de seguridad que vigile el espacio comprendido donde se presta el servicio de estacionamiento vehicular.

Esto debido a que, por la asimetría informativa en esta relación de consumo, un conductor de un vehículo asumirá los gastos de un estacionamiento vehicular por lo que presume y tiene la expectativa de que los cuidados serán diferentes, y de esta manera evita riesgos que si pueden suceder en caso de dejar un vehículo estacionado en la vía pública. A pesar de ello, es que una vez tomado el servicio de estacionamiento brindado por el señor Huatarunco, se incurrió en una infracción a la Ley que regula el Servicio de Estacionamiento Vehicular, y por ende, una infracción al principio de idoneidad respecto al cuidado que esperaba el señor Orihuela, se tuviera sobre su vehículo.

La relación de consumo , además, es presumida a través del artículo 3 del Título Preliminar del Código de Protección al consumidor, en donde un consumidor puede estar directa o indirectamente expuesta por una relación de consumo, en este caso, de acuerdo a las declaraciones previamente mencionadas, el señor Orihuela, si accedió a este servicio siendo incluso guiado por quien se encontraba en ese momento a cargo del negocio y asimismo, ingresó al lugar para hacer uso de los espacios del establecimiento.

Al no habersele entregado un comprobante de pago, tan solo se estaría infringiendo con mayor claridad el artículo 19 del Código de Protección al Consumidor, ya que el proveedor debería responder por las obligaciones exigidas en la prestación de servicios de estacionamiento, hecho que no sucede en el presente caso, afectando lo esperado por el usuario. Al Indecopi le compete atender esta infracción por parte del señor Huatarunco por la falta de idoneidad en la prestación de servicios y además legalmente está habilitado a la reposición del vehículo. Debido a que el proveedor en ningún momento ofreció una prueba que lo exonere de responsabilidad. Y más aún, no demostró que no existiera una relación de consumo.

Asimismo, se evidencia que el Tribunal, no realizó un debido análisis de valoración probatoria respecto a las pruebas indiciarias. En vista de la ausencia de medios de prueba directos. Debió analizar las pruebas en conjunto, para valorar que, si existió la relación de consumo entre el proveedor y el consumidor, al notar que la relación de los hechos y antecedentes son válidos para presumir que el señor Orihuela si había hecho uso del espacio ofrecido por el encargado el establecimiento. Por tanto, comprende que en donde se encontrase el vehículo, el acuerdo previo respecto al servicio de estacionamiento, debe generar también las responsabilidades y obligaciones del prestador de servicio. Esto quiere decir, que no existiría una contradicción en el relato de las declaraciones del señor Orihuela, sino más bien, son prueba indiciaria que demuestra, además de la relación de consumo, que el vehículo si debió estar bajo la protección de las medidas de seguridad adoptadas por el Hotel Los Tucanes.

## **5.2 Problemas secundarios**

### **5.2.1 Análisis respecto a la valoración probatoria**

En el presente caso, debemos retomar los principales hechos materiales y procesales para tener planteada una correcta valoración de las pruebas ofrecidas para el presente caso, a fin de evidenciar las ausencias de pronunciamiento de la Comisión y la Sala de Protección al Consumidor, o la

superficialidad con la que se tomaron las mismas. Debemos partir, de que, en el ámbito de la protección al consumidor, la valoración probatoria, así como en cualquier procedimiento del derecho, es un pilar para la resolución de controversias. El INDECOPI tiene que evaluar y analizar a cabalidad todas las pruebas que existen y son ofrecidas por las partes involucradas en el procedimiento. En virtud de que los pronunciamientos sean justos y fundados en derecho.

Como ente que brinda protección a los consumidores, es mayor aún la responsabilidad de ofrecer una valoración adecuada de las pruebas, porque así demuestra su protección a los derechos de los consumidores, previniéndolos de abusos y prácticas anticompetitivas o irregulares. Por tanto, hay criterios importantes que el Indecopi debe tomar en cuenta para valorar las pruebas como, por ejemplo, la pertinencia, para evaluar la relación que existe entre las pruebas y los hechos a probar. Como veremos más adelante, más allá de no optar por lograr la veracidad de los hechos, opta incluso por dejar la demostración de la verdad al consumidor. Además de ello, el Indecopi debe analizar la credibilidad de las pruebas como el valor que tiene cada una de ellas para la resolución del caso.

De acuerdo con el presente caso encuentro que ambas resoluciones, tanto la emitida por la Comisión en un primer instante, como la resolución presente analizada en el presente informe, presentan problemas controversiales respecto a los medios probatorios en cuanto a cómo son analizados y valorados. En primer lugar, tenemos que el señor Orihuela denunció al señor David Huatarunco por no haber implementado medidas de seguridad para evitar la sustracción del vehículo aparcado en el estacionamiento del denunciado. Y, en segundo lugar, las declaraciones brindadas por señor Orihuela con diferentes fechas, la primera de ellas instantes después de ocurrido el robo de su vehículo y la segunda días después llamado para brindar su manifestación policial. Las mismas que son las que fueron consideradas contradictorias entre ambas por la Sala.

Es importante hacer mención de la relevancia de los medios probatorios para la valoración de la autoridad. Por ello como señala Devis Echandía,

“gracias a estos medios (el testimonio, el documento, indicio, etc) el juez llega a conocer el hecho fuente y de este se deduce el hecho que se va a probar, bien sea en forma indirecta (mediante razonamientos deductivos e inductivos, en cuyo caso es preponderante la operación mental), o en forma directa si el hecho fuente es el mismo hecho que quiere probarse” (Echandía: 1981)

En ambos casos, como señala Devis existirá actividad mental por parte de la autoridad para analizar las pruebas y poder determinar el hecho que se va a probar. Por lo que, es inviable que se omita una correcta valoración de cada prueba, como es el presente caso, la exigencia de medios directos como un video que demuestre los hechos o un medio indirecto, como una declaración que permita inducir como sucedieron los hechos.

La primera crítica que realizo a la valoración probatoria es que de acuerdo con lo señalado en el artículo 104 del Código de Protección al Consumidor, “el proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho, determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado”. (el subrayado es mío). Esto quiere decir, que el principal encargado de demostrar a través de pruebas que no es responsable por el robo del vehículo es el proveedor del servicio. Partiendo de que si existió la relación de consumo.

En cuanto a la denuncia, una de las conductas infractoras que propuso el señor Orihuela es que el señor Huatarunco no entregó los videos de vigilancia de su establecimiento; y este último respondió que no existían los videos por el tiempo transcurrido desde los hechos materia de denuncia. Se entiende bajo la Resolución 0819-2022/SPC-INDECOPI, que este factor no fue considerado porque la relación de consumo se encontraba desestimada.

Debemos partir de que las pruebas ofrecidas son casi nulas, debido a que se ha omitido buscar la verdad, y más aún cuando es el proveedor quien no ha demostrado la falta de responsabilidad a los actos imputados. Y siendo este, quien debía demostrar la exoneración de responsabilidad, pudo haber obtenido medios probatorios directos como, por ejemplo, cámaras de seguridad de vecinos o de establecimientos aledaños. En el sentido de demostrar que los

actos imputados por el señor Orihuela eran falsos y que finalmente el lugar donde estaba estacionado el vehículo escapaba de su responsabilidad.

No obstante, este no es el caso, la Comisión opta por no prestar atención a este medio probatorio, y dejando desprotegido al consumidor en cuanto el proveedor no logra demostrar su falta de responsabilidad en la comisión del hecho.

Ahora bien, una vez evidenciado el punto anterior. Existe otro problema de valoración probatoria al cual la Sala Especializada en Protección al Consumidor hace referencia para resolver como infundada la denuncia del señor Orihuela. Y esto se da por las discordancias que existen entre las declaraciones brindadas por este último.

La declaración de un testigo o parte tiene fuerza o valor probatorio para cualquier procedimiento como medio de prueba para el análisis de las autoridades al momento de tomar una decisión. Si bien, queda en trabajo de las autoridades analizar y valorar las pruebas, es que, a través del presente trabajo, quiero demostrar que las contrariedades de las declaraciones ofrecidas por el señor Orihuela, pueden ser no determinantes para el desarrollo lógico empleado por el Indecopi.

De acuerdo con el hecho material, el señor Orihuela da en cuenta que le robaron el vehículo al finalizar de hacer uso de las instalaciones de la piscina “Elephant Park” del Hotel Los Tucanes. Es por ello, que al comunicarse con las autoridades policiales decide presentar una denuncia contra el establecimiento ya que el robo de su vehículo se dio al tomar el servicio accesorio de estacionamiento brindado por el señor David Huatarunco. Y en este momento, es que brinda una primera declaración, luego de haber sucedido el robo, momento en que, como una gran mayoría de personas, se encontraría en un estado de preocupación y peligro al haber perdido un vehículo.

Quiero hacer mención a la regulación del desarrollo de la declaración, abarcado en el Código Procesal Penal, que señala en el artículo 88, inciso 6), que “si por la duración del acto se noten signos de fatiga o falta de serenidad en el imputado, la declaración será suspendida, hasta que ellos desaparezcan”; esto quiere decir, que si una declaración continuara aún en el estado de fatiga o falta de serenidad, se podría considerar que los hechos declarados hubiesen sido

inducidos en un estado en que la persona no era totalmente capaz de relatar los hechos con claridad, y por ende, la prueba sería inválida.

Cabe mencionar el artículo anterior, porque ya se realiza un acercamiento respecto al estado emocional de las partes para poder brindar una correcta declaración que esclarezca los hechos y haga más fácil el trabajo a las autoridades. Más aún cuando se cuenta con pocas pruebas que vislumbren el acto sucedido.

Echandía también se pronuncia sobre la capacidad para el acto de prueba y vicios de voluntad en los sujetos, se refiere en un apartado preciso sobre cómo tanto la capacidad del funcionario jurídico social debe gozar de facultades mentales; y que, en cuanto a las partes,

“se quiere para ser sujetos del proceso (capacidad general) y para comparecer por sí mismos y, por consiguiente, para la validez de los actos procesales que se ejecuten. Ambos aspectos de la capacidad son indispensables para la validez de los actos de prueba de las partes (...)

Los testigos pueden ser incapaces por edad, pero deben ser mentalmente capaces y disponer del órgano o sentido necesario para conocer el hecho correspondiente” (Echandía, 1981)

Si bien, lo precitado nos aparta un poco del tema presente, considero que es relevante tomar en cuenta estas apreciaciones, porque la eficacia y validez del acto procesal, se dan cuando las partes se encuentran mentalmente capaces, es decir, que el estado emocional en el que se encuentran al momento de brindar una declaración debe ser óptimo y equilibrado, por decir de otra manera, contar con buena salud y ser consciente sin afectaciones emocionales de los hechos sucedidos. Asimismo, que como señala el Código Procesal Penal que, al momento de que una persona brinde su declaración o manifestación, esta no se encuentre fatigada o en un estado que incapacite que lo narrado no sea preciso.

Hago mención al desarrollo de las declaraciones porque la Sala ha motivado su resolución en las irregularidades brindadas en las declaraciones por el señor Orihuela, señalando que en un primer momento no se había especificado donde se encontraba estacionado el vehículo robado, y en un segundo momento ya se

empieza a narrar ante la autoridad policial, mayores detalles como la conversación con el señor Cirilo Huatarunco y la indicación de ubicar el vehículo en el estacionamiento del establecimiento del denunciado.

Ahora bien, si bien la autoridad es la encargada de analizar la valoración probatoria del presente caso, debo hacer mención a un fundamento empleado en la Casación N° 96-2014, en la que la Sala Permanente en su fundamento tercero señala que “la falta de coherencia entre una declaración y otra debe ser analizada y valorada cuando estas versiones son apreciadas con manifiesto error o la apreciación infringe las reglas de la lógica, ciencia y máximas de la experiencia, de otra forma se estaría revalorando la prueba y no un control de la valoración”.

Lo antes mencionado, es de conocimiento para que en cuanto a las declaraciones brindadas por el señor Orihuela no sean valoradas como pruebas distintas, y por tanto no se revalore la prueba. Sino que si bien, en una primera declaración existen omisiones de precisión, estas deben ser analizadas e inferidas incluso por la autoridad debido a que se dio a instantes de sucedido el robo de su vehículo; y que, una segunda declaración es para brindar mayor amplitud en cuanto al recuerdo de datos sobre el hecho sucedido inmediato. Por tanto, la valoración podría incluso tomarse en conjunto, sabiendo que no hay una contradicción de hechos sobre el robo, sino solo mayor precisión de la ubicación del vehículo estacionado y la demostración de una relación de consumo con el denunciado.

En ese sentido, mencionadas ambas inconcurrencias de pronunciación por parte de la autoridad competente, es que debemos resaltar la falta de diligencia por esclarecer los hechos en protección de los derechos del consumidor. Es aún más alarmante cuando se menciona en el fundamento 49 de la Resolución 2930-2023/SPC-INDECOPI que “los obrantes no generan convicción en esta Sala sobre el hecho de que el vehículo hubiera sido aparcado en un espacio donde el señor Huatarunco prestara los servicios de estacionamiento vehicular, al existir una evidente contradicción en las declaraciones (...) y la falta de corroboración de las mismas con otros medios probatorios”. Se puede denotar que se desestima la denuncia, por la falta de pruebas materiales.

De acuerdo con la Resolución Final N° 0422-2023/PS0-INDECOPI.AQP del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor (en adelante "ORPS). Señala en el numeral 12 del apartado del análisis que,

**"no siempre es posible contar con pruebas directas en relaciones asimétricas como ocurre en relaciones de consumo, porque existen casos en los que las prácticas denunciadas son situaciones de hecho respecto de las cuales no existe mucha evidencia material. En estos casos, la importancia de las pruebas indiciarias se acrecienta al igual que la valoración conjunta de las mismas por parte del juzgador, para generar certeza respecto de las condiciones efectivas del servicio sujeto a la investigación"** (el resaltado es mío).

Lo antes mencionado, es relevante precisarlo para el presente caso, debido a que es un procedimiento en el que se cuenta con muy pocas pruebas materiales. Esto debido a que el señor Huatarunco no presentó las grabaciones de las cámaras de seguridad, y, asimismo, solo se cuenta con las declaraciones del denunciante. Por tanto, como señala la Resolución precitada es importante que las pruebas indiciarias, en este caso, lo que se podría inducir por parte de la denuncia y de las declaraciones, sean valoradas en conjunto por parte de la autoridad competente, en este caso, la Sala Especializada en Protección al Consumidor.

Ahora bien, por otro lado, a falta de pruebas materiales, entendemos que el consumidor es quien debe demostrar el defecto en el servicio prestado. Si partimos por lo señalado en el artículo 196 del Código Procesal Civil, respecto a la carga de la prueba este señala que "salvo disposición legal diferente, la carga de probar corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión, o a quien los contradice alegando nuevos hechos". Es decir, que será el consumidor, quien, al momento de imputar responsabilidad objetiva en la actuación del proveedor, será este mismo quien deba acreditar la existencia de un defecto en el servicio prestado.

Podemos observar, con los hechos, que la diligencia por parte del señor Orihuela, si se encuentra totalmente acreditada en determinar que el servicio

prestado por el Hotel “Los Tucanes” se encuentra con el defecto de no haber cumplido con la idoneidad al momento de prestar los servicios de seguridad correspondientes al servicio de estacionamiento vehicular.

Si hacemos un pequeño relato consolidado de los antecedentes de la Resolución 2930-2023/SPC-INDECOPI, se señala en un principio en el apartado iv) que una vez notado el robo del vehículo del señor Orihuela procedió a comunicarlo al encargado del establecimiento. Y siguiendo de ello, es que procede a denunciar el hecho ante las autoridades policiales, quienes finalmente fueron quienes acudieron para constatar los hechos denunciados. Y que incluso, se señala en el apartado vii) que se requirió a las autoridades municipales y al señor Huatarunco los videos de las cámaras de seguridad para tener información sobre quienes cometieron el hurto del vehículo.

Es notable para la Sala, comprender que el señor Orihuela actuó de manera diligente por demostrar el defecto en el servicio prestado por el señor Huatarunco, ya que, al haber tomado el servicio de estacionamiento prestado por su establecimiento, esperaríamos que se cuenten con las medidas de seguridad necesarias y reguladas por la ley de servicio de estacionamiento vehicular.

Por tanto, una vez acreditada la existencia de un defecto en el servicio, correspondería al proveedor acreditar que estos hechos no le son imputables. Es decir, que demuestre que lo sucedido no es un defecto del servicio que presta. No obstante, podemos notar cómo es que incluso hasta el Resolución por parte de la Sala, el denunciado no ha optado por desestimar los hechos que se le imputan.

Podemos tomar como ejemplo la Resolución N° 422-2023-PS0-INDECOPI-AQP, en donde desarrollan en su análisis la diligencia por parte del consumidor para demostrar el defecto del proveedor, y cómo incluso se incurre por parte de este último la ausencia por desacreditar la infracción imputada. Señala el numeral 15 del análisis que, el denunciante a pesar de haber sido diligente con la solicitud de pruebas necesarias para esclarecer el robo de una parte de su vehículo, “no se advierte una reacción inmediata del proveedor para mitigar o revertir lo ocurrido”.

En el presente caso, debemos tener en cuenta, que el señor Orihuela tuvo diferentes actos de acreditación, desde el momento en el que se acerca al encargado del establecimiento para preguntar por su vehículo. Acto del que podemos inferir, que, al recurrir a esta persona en un primer instante, es porque pudo existir este previo acuerdo sobre el servicio de estacionamiento vehicular por el que el Hotel Los Tucanes debía hacerse responsable. Seguido de ello, es que llamó a la policía para que se acerque a verificar los hechos denunciados en el establecimiento.

Por tanto, el señor Orihuela, guarda seguridad respecto a que dejó el vehículo a cargo del encargado del establecimiento por el servicio ofrecido. Y, por último, que tras la solicitud de cámaras de seguridad, aun teniendo la denuncia ante la policía, el proveedor, solo optó por negarse al pedido, y aún más, no llegar a presentarlo en el tiempo. La diligencia por parte del señor Orihuela debe ser tomada en cuenta por la Sala, debido a que demuestra indicios de que efectivamente se tomó el servicio de estacionamiento brindado por el Hotel Los Tucanes, y que, además, concurrió con todo lo posible por esclarecer el robo de su vehículo.

La diligencia por parte del señor Orihuela es tan importante para que se demuestre que si existió un defecto en el servicio prestado por el señor Huatarunco. Y que si bien, en el presente caso, no existieron mayores pruebas materiales, como pruebas directas, este defecto puede ser asumido por la autoridad administrativa, cuando los hechos les generen convicción. Se señala en el Expediente N° 0393-2023/PS0-INDECOPI-LAM que

”es el consumidor quien tiene la carga de acreditar la existencia del defecto invocado en el bien o servicio y, una vez demostrado ello, se invierte la carga probatoria sobre el proveedor, quien debe acreditar que no es responsable por el referido defecto; sin embargo, **existen situaciones excepcionales en las que no es posible para el consumidor acreditar la existencia del defecto alegado en el bien o servicio contratado** (el resaltado es mío).

Por tanto, estas situaciones excepcionales mencionadas líneas arriba, referirán a los casos en los que exista mayor ausencia de pruebas materiales, pero a la

vez el consumidor trate de demostrar que si existió un defecto en el servicio. Pero que, por irregularidades de la situación o coincidencias, no existan pruebas directas o indirectas, que determinen con mayor facilidad los defectos del servicio. En este caso como señala el mismo expediente precitado en el numeral 19, “el ejercicio de la potestad sancionadora se restringe a aquellas situaciones en las que las pruebas actuadas durante el procedimiento resulten suficientes para generar convicción en la autoridad administrativa, respecto de la responsabilidad del infractor”.

A partir de ello, podemos asumir aún con mayor claridad, que la búsqueda por demostrar la responsabilidad del Hotel Los Tucanes en la prestación del servicio accesorio del estacionamiento vehicular, si incurrió en el defecto de no prestar correctas medidas de seguridad exigidas por Ley. Para ello, se deben tomar en cuenta la narración de los hechos y medios de prueba. Partiendo desde el acercamiento del señor Orihuela al señor Cirilo Huatarunco, encargado al momento del establecimiento, y consecuentemente, la denuncia policial.

En consecuencia, de todo lo antes mencionado, podemos partir de que una vez demostrado el defecto en la prestación del servicio por parte del Hotel Los Tucanes, es este último el encargado de demostrar que tal acto no le es imputable. Acto que no ha sucedido hasta el momento, ya que no ha aportado ningún medio probatorio que haya contradicho lo alegado por el señor Orihuela.

### **5.2.2 Infracción a la Ley que Regula el Servicio de Estacionamiento Vehicular**

El servicio de estacionamiento vehicular se encuentra regulado por la Ley N° 29461, y es en este apartado normativo en el que se especifican las obligaciones y responsabilidades que deben cumplir quienes deciden prestar este servicio. Considero que este es otro de los problemas relevantes por resolver, debido a que la piscina “Elephant Park”, prestaba como servicio complementario el estacionamiento de vehículos.

Esto se puede verificar además de las fotos presentadas como pruebas, donde se visibiliza un cartel señalando “Playa de estacionamiento”, en la puerta del

establecimiento del denunciado. Una vez esclarecido que, si contaba con esta prestación de servicio, cabe analizar las principales obligaciones y responsabilidades con las que debería contar el denunciado y además de ello, definir, delimitar y establecer las condiciones para la prestación de dicho servicio.

De acuerdo con el artículo 3, numeral 2 de la Ley que regula el Servicio de Estacionamiento Vehicular, se define que el estacionamiento como servicio complementario o accesorio “es aquella prestación por la cual el propietario de un establecimiento destinado a una actividad comercial diferente a la señalada en el numeral 1, brinda en forma complementaria o accesorio el uso de un espacio determinado a favor de un tercero para el establecimiento de un vehículo.”

Esta figura calza con el caso, debido a que el señor Huatarunco tenía como principal actividad comercial el Hotel y la piscina del mismo; y, por tanto, brindaba en forma complementaria el uso de un espacio del establecimiento al estacionamiento de vehículos. Una vez demostrado ello, es que ya el dueño del establecimiento debe cumplir con obligaciones para la prestación de este servicio. Tal así lo señala el artículo 4 del mismo cuerpo normativo:

- a) Brindar las facilidades al usuario a fin de que acceda a un espacio para el estacionamiento del vehículo
- b) Entregar la constancia de ingreso del vehículo y, cuando se entregue, la de la llave, de ser el caso.
- c) Entregar el correspondiente comprobante de pago que acredite la cancelación de la retribución por el servicio contratado, de ser el caso.
- d) Permitir el retiro del vehículo cuando el usuario haya cancelado la retribución.
- e) Informar al usuario en forma adecuada y oportuna, antes del ingreso del vehículo al establecimiento, acerca de los precios horarios y condiciones de uso del estacionamiento en general.
- f) Brindar el servicio de vigilancia y seguridad respecto del vehículo y sus partes accesorias (autopartes) durante el tiempo de

ocupación del estacionamiento, conforme a los alcances previstos en la presente Ley.”

Es relevante hacer mención de todas las obligaciones, ya que esta ley no hace distinción respecto a cuáles debe cumplir quienes ofrecen este servicio como servicio principal o como servicio complementario o accesorio. Por tanto, debemos entender que el señor David Huatarunco debió cumplir con todas las obligaciones mencionadas en el artículo 3 al decidir brindar el servicio de estacionamiento como parte de su actividad principal.

A partir de este momento, podemos conocer las tantas irregularidades con las que cuenta el servicio de estacionamiento vehicular accesorio dentro del Hotel Los Tucanes, debido a que de acuerdo a lo declarado por el señor Orihuela: (i) no se le entregó una constancia de ingreso del vehículo (ii) no se le entrega el correspondiente comprobante de pago que acredite la cancelación de la retribución por el servicio (iii) no se le informa al usuario sobre los precios y condiciones del estacionamiento (iv) por último, no se cumplió con el servicio de vigilancia y seguridad ya que el vehículo fue robada y no existieron videos de cámaras de seguridad para apoyar en la investigación de los hechos.

Asimismo, en el artículo 6 de la misma Ley, señalan cuáles son las responsabilidades que debe tener quien decide prestar este servicio. Señala el numeral 6.1 que “por la pérdida del vehículo o de los accesorios integrantes del mismo es atribuible b) en los servicios de estacionamiento como servicio complementario o accesorio, al propietario y al administrador que gestiones el servicio de estacionamiento (...) se debe proceder a la restitución de la pérdida cuando quede debidamente acreditada ante la autoridad competente de acuerdo al procedimiento regulado”.

Correspondería entonces, al señor David Huatarunco que, de manera solidaria, proceda con la restitución de la pérdida del vehículo ya que, haciendo uso del servicio de estacionamiento accesorio a su actividad comercial principal, es que le robaron el vehículo, sin haber cumplido con la obligación de seguridad o vigilancia.

No obstante, esto queda desestimado por la Sala, desacreditando primero la relación de consumo, y que luego, por falta de grabaciones de las cámaras de

videovigilancia no se pueda demostrar a cabalidad donde es que se encontraba estacionado el vehículo del denunciante.

Es relevante determinar que las medidas de seguridad ausentes en el ofrecimiento de servicio prestado por el Hotel Los Tucanes, en el servicio accesorio de estacionamiento vehicular son el defecto de la prestación de este servicio. Ya que, el servicio de estacionamiento brindado como tal, además de cumplir con las obligaciones antes mencionadas por Ley. También deben cumplir con el principio de idoneidad, y es, que, si un consumidor decide hacer uso de este servicio ofrecido, espera que su vehículo sea cuidado y que, al retornar a su vehículo, se pueda retirar sin incidencias.

Es cierto, que esta prestación de servicios aún cuenta con bastante información que los consumidores desconocen, como señala Tilsa Oré,

“En el caso de los servicios de estacionamiento existe un problema de información asimétrica que deviene en información incompleta para el consumidor, lo que conduce a estos a la toma de decisiones subóptimas: los conductores suelen desconocer toda la oferta de estacionamiento existente, además de confiabilidad y calidad del servicio de todos ellos. (...) pero particularmente porque desconocen a cabalidad todos los niveles de riesgo asociados a cada estacionamiento” (Oré: 2009)

Esta desinformación de los consumidores genera que se asuma que al tomar el servicio de estacionamiento vehicular en cualquier establecimiento cumplirá con las medidas necesarias obligadas y reguladas por Ley. No obstante, suceden casos como el presente, en donde incluso, no se exige un documento de la toma del servicio de estacionamiento o un comprobante de pago por el mismo. Es así, que el consumidor cotidiano asumirá que, al aceptar el servicio ofrecido por el proveedor, contará, aunque sea, con las medidas mínimas que requiere este tipo de servicios.

De acuerdo con señalado en la Resolución 1993-2009-SC2-INDECOPI, señala en el numeral 22 que,

“debe tenerse en cuenta que, en los contratos de estacionamiento, el proveedor es quien está en mejores condiciones de asumir el riesgo

derivado de las pérdidas y riesgos típicos del negocio en virtud del conocimiento de las actividades comerciales. Es decir, el proveedor es la parte que mejor puede implementar las medidas de seguridad que resulten más adecuadas para disminuir los riesgos y perjuicios generados como consecuencia de la actividad que realiza en el mercado”.

Esta postura, proviene también desde la visión en que existe la asimetría informativa, en donde el proveedor, al tener mayor conocimiento sobre la actividad económica que realiza en el día a día, pueden prevenir estos riesgos como lo son los robos a modo de implementar un mejor servicio al público. Esto puede generarse a través de la implementación de cámaras de seguridad, personal de seguridad, mayor número de personas atendiendo el lugar y otros.

Una vez explicado esto, podemos afirmar que evidentemente el establecimiento “Hotel Los Tucanes”, como proveedor pudo haber tomado las medidas necesarias, además de reguladas por Ley, la implementación de seguridad para los servicios que ofrece. Siendo uno de ellos, el estacionamiento vehicular, ya que como se aprecia en las fotografías, existe un cartel que anuncia al público el servicio de “Playa de Estacionamiento”.

Ahora bien, una vez entendida la responsabilidad por parte del proveedor, en cuanto a que se encuentra en una situación más favorable frente al consumidor, por ser la persona quien brinda el servicio, y que además es quien debe preocuparse por implementar servicio de calidad y seguridad a los consumidores. Debemos también entender cuál es la delimitación del espacio regulado por Ley que comprende al servicio de estacionamiento vehicular.

Para ello, es necesario hacer mención del artículo 2, de la Ley N° 29461, Ley que Regula el Servicio de Estacionamiento Vehicular que señala:

“2.1 Se entiende por servicio de estacionamiento vehicular aquel acuerdo en virtud del cual una persona natural o jurídica, titular de un establecimiento acondicionado para el estacionamiento de vehículos, cede a una tercera persona (...) **el uso de un espacio determinado para estacionamiento**, según las condiciones ofrecidas por el titular y conforme a los alcances de lo prevista en la presente ley” (el resaltado es mío).

Debo hacer mención a este artículo, para comprender también cuál es el espacio que comprende las responsabilidades que debe atender el proveedor que decida ofrecer este servicio. Si bien, podemos ser restrictos y entender que la ley hace mención a un espacio cerrado entre cuatro paredes. Esto no lo menciona de forma explícita. Sino más bien señala que es “el uso de un espacio determinado para estacionamiento”. Entendiéndose que puede tratarse de un espacio como la calle, es decir, podría abarcar los estacionamientos públicos que dan hacia la calle y no dentro del espacio de un inmueble.

Es importante hacer esta precisión, porque dependerá entonces el espacio que sea ofrecido por el proveedor del servicio. Es decir, que no se debe restringir tan solo al espacio privado del prestador de servicio, sino debe comprender al servicio ofrecido en general. En otras palabras, si el servicio de estacionamiento comprende el frontis de un establecimiento, debe extenderse las obligaciones y responsabilidades de Ley que regula el estacionamiento vehicular también para estos espacios.

Si bien, en el presente caso, no nos encontramos frente a un servicio principal, sino accesorio, se señala en el Resolución N° 1933-2009/SC2-INDECOPI que en los casos donde el servicio de estacionamiento vehicular sea ofrecido de manera accesorio, el proveedor debe cumplir con las obligaciones y responsabilidades, esto incluye las medidas de seguridad. No obstante, como señala el literal e) del artículo 4 de la Ley de Estacionamiento, este servicio debe ser informado de forma adecuada y oportuna, antes del ingreso del vehículo al establecimiento respecto a las condiciones de uso del estacionamiento. Esto quiere decir, que estas medidas de seguridad empleadas le deben ser comunicadas al conductor de manera clara, y así es que podría desprenderse de algún tipo de responsabilidad que le sea generado al vehículo. Mientras ello no suceda, se debe inferir que este servicio cumple con todas las medidas necesarias para la protección de los vehículos.

Una vez explicados estos puntos, podemos obtener que el servicio de estacionamiento vehicular brindado por el señor Huatarunco, es totalmente responsable por la pérdida del vehículo del señor Orihuela. Retomando los puntos más precisos de lo antes explicado. Podemos determinar que, no deja de ser responsable en cuanto el vehículo se haya encontrado dentro o fuera de su

establecimiento. Ya que, de acuerdo con Ley, corresponderá asumir que la prestación del servicio de estacionamiento comprendía también el frontis del Hotel. Lo que genera que el lugar donde se haya encontrado el vehículo hubo un previo acuerdo verbal en donde el señor encargado del establecimiento, en ese momento el señor Cirilo Huatarunco con el señor Orihuela, se le prestó objetivamente el servicio de estacionamiento por mutuo acuerdo.

Además de ello, podemos botar, que al tratarse ya como un espacio brindado por el señor Huatarunco, estas también exigen el mismo nivel de cuidado que el espacio interno del establecimiento, es decir, que por más que el servicio sea prestado de manera accesoria, también debe cumplir con la exigencia de informar las condiciones del estacionamiento. Por tanto, si no se le explicó que no se cuidaría el vehículo donde se le indicase que estacionara, se infiere que también debe cumplir con las obligaciones y responsabilidades exigidas por la Ley de Estacionamiento Vehicular.

Este punto de vista es aún más reforzado, si entendemos el nivel de asimetría informativa, en donde es evidente el ofrecimiento de este servicio a través de un cartel grande ubicado en la puerta del estacionamiento, y por tanto, el señor Orihuela como consumidor, asumirá estos gastos por obtener un mayor cuidado y seguridad respecto a su vehículo, sea a través de cámaras de seguridad o personal de vigilancia.

Una vez demostrado todos estos puntos previos, debemos recurrir al artículo 7 del mismo cuerpo normativo, en el que se refiere a los requisitos del procedimiento para el reconocimiento de pérdidas. Y es que, para que una persona que ha sufrido las pérdidas de partes de un vehículo o el vehículo en su totalidad debe cumplir con ciertos requisitos para poder exigir la responsabilidad de este hecho frente al proveedor del servicio. Por tanto, como señala el artículo 7,

“se debe cumplir en forma precisa y obligatoria con el procedimiento que a continuación se detalla:

1. El propietario del vehículo debe informar en forma inmediata al titular del establecimiento o a quien este designe para dicho efecto la pérdida

del vehículo o de los accesorios integrantes del mismo dentro del establecimiento.

2. El propietario del vehículo debe presentar dentro de las tres (3) horas posteriores de sucedidos los hechos la correspondiente denuncia ante la autoridad policial de la jurisdicción del establecimiento, salvo que por fuerza mayor no le hubiera sido posible presentar la referida denuncia dentro de dicho plazo (...)
3. Sin perjuicio de lo establecido en los numerales 1. Y 2., el propietario debe adicionalmente acreditar la relación de consumo o contratación del servicio de estacionamiento en el establecimiento, en la fecha de los hechos denunciados ante la autoridad policial.

Si hacemos un recuento de los hechos, frente a estos requisitos, podemos observar que el señor Orihuela queda totalmente habilitado para que la pérdida de su vehículo le sea reconocida. En el punto 1), el señor Orihuela se acercó de manera inmediata a quien se encontraba a cargo del establecimiento y además a quien le había indicado donde estacionarse, el señor Cirilo Huatarunco, informándole del robo de su vehículo. En el punto 2), de manera inmediata, es que procedió a llamar a las autoridades policiales para constatar los hechos y además brindó su declaración respecto a lo sucedido, por tanto, este requisito se vería cumplido con la presentación de la denuncia en el momento requerido por ley. Y finalmente, el punto 3), en donde la relación de consumo es evidente y presumida, cuando el señor Orihuela, tomó el servicio de estacionamiento vehicular al ser atendido por el señor Cirilo, y accedió al establecimiento del Hotel.

Es evidente denotar que el señor Huatarunco cometió una infracción respecto a la prestación del servicio de estacionamiento vehicular, en tanto, no cumplió con las obligaciones como titular del estacionamiento. En tanto, no pudo brindar el servicio de vigilancia y seguridad del vehículo. Y que, además, cuando se le requirió las cámaras de seguridad, no se pudo obtener acceso a ellas. Por tanto, el defecto encontrado en el servicio no podría ser desacreditado porque no cumplió con las medidas exigidas por Ley.

## **VI. CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES**

En síntesis, de acuerdo con lo desarrollado previamente, queda evidenciado que la Sala Especializada en Protección al Consumidor, no optó por realizar un análisis correspondiente de las pruebas con las que se contaba. Como se mencionó previamente, cuando nos enfrentamos ante relaciones de consumo, es tal la asimetría entre el proveedor y consumidor, que no siempre nos encontraremos frente a casos en los que tengamos suficientes pruebas para demostrar el defecto del servicio. Como el presente caso, solo podemos analizar el caso bajo las declaraciones del señor Orihuela.

Por ello, es relevante, tomar en cuenta en el presente informe, la valoración probatoria conjunta de las pruebas indiciarias, que, a falta de pruebas directas, pruebas materiales, como lo puede ser un video que mostrará información objetiva de las responsabilidades, el juzgador debe razonar con lo que cuenta a la mano. Si bien, las pruebas indiciarias pueden provenir de distintas versiones, están promueven el razonamiento jurídico de los juzgadores de la entidad competente a valorarlas de manera que se determine la responsabilidad o no del proveedor.

En este caso, a manera de conclusión respecto a la valoración probatoria, tenemos ubicadas las declaraciones brindadas por el señor Orihuela, y al ser valoradas en conjunto las mismas, podemos tomar en cuenta lo relevante del caso, que el señor Orihuela tuvo la diligencia correspondiente para denunciar el robo de su vehículo, el mismo que el esperaba que fuese cuidado por el servicio de estacionamiento que tomó.

Por otro lado, respecto a las infracciones de la Ley que Regula el Servicio de Estacionamiento, podemos notar que existen irregularidades en la prestación del servicio accesorio de estacionamiento vehicular. Que el ofrecimiento es evidente, y este se da a través del cartel de 'playa de estacionamiento'. Y que, por tanto, debe regirse bajo el cuerpo normativo precitado. En síntesis, respecto a este punto, el Indecopi, debió tomar en cuenta los múltiples defectos que tiene

este establecimiento comercial en la prestación de este servicio, ya que ha incumplido con responsabilidades importantes como entregar una constancia de ingreso de vehículo, entregar un comprobante de pago, el cual aceleraría la demostración de la relación de consumo y, por último, que no prestó las medidas correspondientes de seguridad, ya que se perdió el vehículo, encontrándose desprotegido.

Finalmente, debemos notar con seguridad, que si existen defectos en la prestación de servicio accesoria de estacionamiento vehicular brindado por el Hotel Los Tucanes. Debido a que no cumplió con el deber de idoneidad al momento de incumplir con brindar un adecuado mecanismo de seguridad con cámaras de vigilancia o un personal de seguridad que vigile el espacio comprendido que el establecimiento prestaba para el estacionamiento de vehículos. Nos encontraríamos ante una infracción al artículo 19 del Código de Protección al Consumidor, ya que existió falta de idoneidad en la prestación de servicio.

Por último, como recomendación a la presente Resolución, es que, como entidad encargada de la protección a los consumidores, es de vital importancia que al enfrentarnos a situaciones en donde las pruebas indirectas serán mayores, estas deben ser valoradas con mayor objetividad. Y, asimismo, que el Tribunal cumpla con las diligencias necesarias para la búsqueda de la verdad. Traslado el defecto encontrado por el consumidor al proveedor, y que sea este último quien se encargue de demostrar la exoneración de su responsabilidad, acto que debe ser demostrado con pruebas fehacientes que demuestren la ruptura del nexo causal.

## BIBLIOGRAFÍA

Casación N° 96-2014 Sala Penal Permanente

Código Procesal Penal peruano

Ley N° 29571 Código de Protección y Defensa del Consumidor

Ley N° 29461 Ley que Regula el Servicio de Estacionamiento Vehicular

RESOLUCIÓN FINAL N° 0422-2023/PS0-INDECOPI-AQP

RESOLUCIÓN FINAL 0000000447-2023/PS0-INDECOPI-LAM

RESOLUCIÓN FINAL 456-2023/PS0-INDECOPI-PIU

RESOLUCIÓN N° 1933-2009/SC2-INDECOPI

### Doctrina:

Alosilla Díaz, Raul (2009) *Playas de Estacionamiento y Demanda por Seguridad*. Revista de la Competencia y la Propiedad Intelectual N° 9

<https://revistas.indecopi.gob.pe/index.php/rcpi/article/download/65/63>

Devis Echandía, H (1981) *Teoría general de la prueba judicial*, Víctor P. de Zavalía

<https://biblioteca.corteidh.or.cr/tablas/4195.pdf>

Oré, Tilsa (2009) *Mitigando riesgos en estacionamiento vehiculares desde la perspectiva de los incentivos*. Revista de la Competencia y la Propiedad Intelectual N° 9

<https://revistas.indecopi.gob.pe/index.php/rcpi/article/view/66/64>

Rodriguez, G. M. (2016) *Saliendo de la Isla: Superando un sistema de protección al consumidor en guerra consigo mismo*. THEMIS.

Tassano Velaochaga, Herbet (2014) *El rol del INDECOPI en la economía social de mercado*. INDECOPI

[https://repositorio.indecopi.gob.pe/bitstream/handle/11724/7735/649\\_822-825\\_ECP\\_PRAECEPTUM\\_n%c2%ba1.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.indecopi.gob.pe/bitstream/handle/11724/7735/649_822-825_ECP_PRAECEPTUM_n%c2%ba1.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

**PROCEDENCIA** : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR - SEDE LIMA NORTE  
**PROCEDIMIENTO** : DE PARTE  
**DENUNCIANTE** : JOEL MICHEL ORIHUELA TORREJÓN  
**DENUNCIADO** : DAVID MARTÍN HUATARUNCO FLORES - PISCINA ELEPHANT PARK DEL HOTEL LOS TUCANES  
**MATERIA** : IDONEIDAD  
**ACTIVIDAD** : ACTIVIDADES DE RESTAURANTES Y DE SERVICIO MÓVIL DE COMIDAS

**SUMILLA:** *Se revoca la resolución apelada, que declaró fundada la denuncia interpuesta contra el señor David Martín Huatarunco Flores por infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, en consecuencia, se declara infundada la misma, al no haberse probado fehacientemente que el denunciante haya aparcado su vehículo en una zona donde el denunciado brindara el servicio de estacionamiento vehicular, por lo que la alegada ausencia de medidas de seguridad para evitar la sustracción de dicho bien, no sería una circunstancia atribuible al proveedor referido.*

*En consecuencia, se dejan sin efecto las medidas correctivas dictadas, la sanción impuesta, la condena al pago de las costas y los costos del procedimiento y la inscripción del denunciado en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.*

Lima, 18 de octubre de 2023

## ANTECEDENTES

1. El 10 de julio de 2020, el señor Joel Michel Orihuela Torrejón –en adelante, el señor Orihuela– denunció al señor David Martín Huatarunco Flores -en adelante, el señor David Huatarunco-, en su calidad de titular del establecimiento comercial denominado “Hotel Los Tucanes”<sup>1</sup>, el cual contaba con un área contigua denominada “Piscina Elephant Park”, por presuntas infracciones de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor –en adelante, el Código–. En resumen, el señor Orihuela sostuvo lo siguiente:
  - i) Que, el 2 de febrero de 2020, se acercó con el vehículo de marca Toyota modelo Hilux de placa A1F-877<sup>2</sup>, al establecimiento denominado “Piscina Elephant Park” del “Hotel Los Tucanes”, en compañía de su cónyuge e hijo, a fin de utilizar los servicios de la piscina.
  - ii) Que, el señor Cirilo Huatarunco Acevedo (en adelante, el señor Cirilo Huatarunco) se presentó como personal del denunciado, ofreciéndole el

<sup>1</sup> Conforme aparece en el resultado de la búsqueda por RUC en la página web a cargo de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria - Sunat. Ver reverso de la foja 18.

<sup>2</sup> De propiedad de la empresa Orihuela & CIA S.A.C.  
M-SPC-13/1B

- servicio de estacionamiento, el cual se encontraba frente al establecimiento señalado; siendo que se le requirió pagar S/ 40,00 y se le entregó los tickets 0471 y 0472, por el periodo de tres (3) horas; sin embargo, no se le emitió boleta alguna pese a que la Ley 25631 obligaba a entregar un comprobante de pago.
- iii) Que, luego de ingresar al establecimiento a las 13:00 horas, se dirigió al estacionamiento para retirarse con su familia -aproximadamente a las 16:00 horas-, advirtiendo que su vehículo no se encontraba.
  - iv) Que, informó al señor Cirilo Huatarunco de lo sucedido, quien le indicó que era un simple encargado, motivo por el cual se comunicó con las autoridades policiales quienes acudieron para constatar los hechos denunciados, y además lo llevaron a la comisaría para asentar su denuncia.
  - v) Que, el policía que recibió su denuncia se apersonó al Club Elephant Park, solicitando entrevistarse con el encargado del establecimiento, quien se negó a identificarse, por lo que el policía empezó a grabar con su celular el desacato del encargado; siendo que, posteriormente, el señor Cirilo Huatarunco indicó al funcionario que él era el dueño del club, pese a que había negado eso al inicio de los hechos.
  - vi) Que, al culminar las diligencias requirió a las autoridades municipales y al señor Huatarunco las imágenes de las cámaras de seguridad para visualizar a los autores del hurto; sin embargo, a la fecha el denunciado no le había proporcionado dicha información.
  - vii) Que, era obligación del titular del estacionamiento adoptar las medidas de seguridad que hubieran evitado la sustracción del vehículo de propiedad de la empresa que representaba, más aún si en la página web del hotel, el denunciado ofrecía el servicio de estacionamiento privado.
2. Mediante Resolución 1 del 18 de noviembre de 2020, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Norte (en adelante, la Secretaría Técnica de la Comisión) admitió a trámite la denuncia interpuesta en contra del señor David Huatarunco, por las presuntas infracciones del artículo 19° del Código consistentes en que:
- i) No habría entregado al denunciante un comprobante de pago por el servicio de estacionamiento que adquirió el 2 de febrero de 2020.
  - ii) No habría implementado medidas de seguridad para evitar que se produjera la sustracción del vehículo de propiedad del denunciante cuando lo aparcó en su estacionamiento el 2 de febrero de 2020.
  - iii) No habría entregado al denunciante los videos de vigilancia de su establecimiento del día 2 de febrero de 2020, pese a que lo solicitó.
3. El 16 de marzo de 2021<sup>3</sup> el señor David Huatarunco presentó sus descargos, señalando entre otros que: i) El 2 de febrero de 2020 no prestó servicio alguno

<sup>3</sup> Subsanado en cuanto a su firma el 23 de abril de 2021.

- al denunciante, siendo que este no presentó medio probatorio que acredite que entabló una relación de consumo con su persona; ii) El señor Orihuela informó a la autoridad policial que dejó su vehículo en la vía pública, lo que demostraba que nunca ingresó en su establecimiento; iii) Debía iniciarse un procedimiento contra el denunciante por denuncia maliciosa, al pretender obtener un beneficio económico; y, iv) Las imágenes presentadas por el denunciante no correspondían al establecimiento denominado “Elephant Park”, sino a un inmueble que se encontraba cruzando la pista.
4. Por Resolución 0430-2021/ILN-CPC del 16 de julio de 2021, la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Norte (en adelante, la Comisión) emitió el siguiente pronunciamiento:
- i) Declaró improcedente la denuncia interpuesta contra el señor Huatarunco, al considerar que la falta de entrega de un comprobante de pago (boleta de venta) como consecuencia de la adquisición de un producto o servicio era una materia de competencia de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (en adelante, la Sunat).
  - ii) Declaró improcedente la denuncia interpuesta contra el señor Huatarunco, al considerar que el denunciante no logró acreditar que entabló una relación de consumo con el proveedor, consistente en la contratación del servicio de estacionamiento el 2 de febrero de 2020.
  - iii) Declaró infundada la denuncia interpuesta contra el señor Huatarunco, al considerar que el proveedor denunciado no se encontraba obligado a entregar copia de los videos de seguridad al denunciante.
5. En atención al recurso de apelación presentado por el señor Orihuela contra la Resolución 0430-2021/ILN-CPC, la Sala Especializada en Protección al Consumidor emitió la Resolución 0819-2022/SPC-INDECOPI del 25 de abril de 2022, por medio de la cual -en mayoría<sup>4</sup>- decidió lo siguiente:
- i) Declarar la nulidad parcial de la resolución que concedió el recurso de apelación del señor Orihuela; y, en consecuencia, declaró improcedente dicho recurso, en el extremo referido a que el denunciado no habría entregado copia de los videos de seguridad al denunciante; por haberse omitido sustentar los agravios ocasionados, el vicio o error de hecho o derecho de la apelada.
  - ii) Confirmar la Resolución 0430-2021/ILN-CPC, que declaró improcedente por falta de competencia la denuncia interpuesta contra el señor David Huatarunco, en el extremo referido a que este no habría entregado al denunciante el comprobante de pago por el servicio de estacionamiento.

<sup>4</sup> Con voto en discordia parcial de los señores vocales Julio Baltazar Durand Carrión y Roxana María Irma Barrantes Cáceres.

- iii) Revocar la Resolución 0430-2021/ILN-CPC, en el extremo que declaró improcedente la denuncia interpuesta contra el señor David Huatarunco, por presunta infracción del artículo 19° del Código; y, en consecuencia, declaró procedente la misma, en tanto el denunciante había presentado elementos suficientes que acreditaban que entabló una relación de consumo con el proveedor, consistente en la contratación del servicio de estacionamiento el 2 de febrero de 2020, el mismo que se encontraría ubicado al frente del establecimiento del denunciado.
6. El 3 de noviembre de 2022, la Secretaría Técnica de la Comisión emitió el Informe Final de Instrucción 200-2022/ILN-CPC (en adelante, el IFI); otorgando a los administrados el plazo de cinco (5) días hábiles para presentar sus observaciones, lo cual fue efectuado por el señor David Huatarunco y el denunciante en fechas 10 y 11 de noviembre de 2022.
  7. Mediante Resolución 0642-2022/ILN-CPC del 25 de noviembre de 2022, la Comisión emitió el siguiente pronunciamiento:
    - i) Declaró fundada la denuncia interpuesta en contra del señor David Huatarunco por infracción del artículo 19° del Código, al estimar que no demostró su falta de responsabilidad respecto de la sustracción del vehículo de propiedad del denunciante cuando lo aparcó en su estacionamiento el 2 de febrero de 2020; sancionando a dicho señor, con una multa de 2 UIT.
    - ii) Ordenó al denunciado, en calidad de medidas correctivas, que en el plazo de treinta (30) días hábiles de notificado, cumpla con:
      - Entregar al denunciante un vehículo de similares características al que dejó en su estacionamiento, para cuyo fin debería considerar las especificaciones descritas en la tarjeta de propiedad del vehículo de placa AIF-877, siendo que el proveedor debería hacer las coordinaciones necesarias para la adjudicación y entrega del vehículo en cuestión; o,
      - En el supuesto de que no sea factible la entrega de dicho vehículo con las características antes señaladas, el proveedor denunciado debería entregar al denunciante la suma de US\$ 12 000,00; así como los intereses legales calculados desde la fecha de sustracción del vehículo hasta la fecha en que se cumpla con la devolución del dinero.
    - iii) Desestimó el pedido del denunciado, referido al inicio de un procedimiento administrativo sancionador contra el señor Orihuela por la presentación de una denuncia presuntamente maliciosa.
    - iv) Condenó al señor David Huatarunco al pago de las costas y los costos del procedimiento, y dispuso su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi (en adelante, el RIS).

8. El 27 de diciembre de 2022, el señor David Huatarunco apeló la Resolución 0642-2022/ILN-CPC, alegando entre otros que, el señor Orihuela no había probado que haya parqueado su vehículo en la cochera del negocio.
9. Mediante escrito del 4 de mayo de 2023, el señor Orihuela absolvió la apelación antes mencionada, pidiendo que se confirme el pronunciamiento de la Comisión.

## ANÁLISIS

### Sobre la idoneidad en los servicios de estacionamiento vehicular

10. El artículo 19° del Código<sup>5</sup> establece la responsabilidad de los proveedores por la idoneidad y calidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado. En aplicación de esta norma, los proveedores tienen el deber de brindar los productos y servicios ofrecidos en las condiciones acordadas o en las condiciones que resulten previsibles, atendiendo a la naturaleza de estos y a la normatividad que rige su prestación.
11. El supuesto de responsabilidad en la actuación del proveedor impone a éste la carga procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien ofrecido o servicio brindado en el mercado, sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de la responsabilidad. Así, corresponderá al consumidor acreditar la existencia de un defecto en el producto o servicio, luego de lo cual el proveedor deberá acreditar que dicho defecto no le es imputable, conforme a lo establecido en el artículo 104° del Código<sup>6</sup>.
12. En atención al razonamiento expuesto en líneas anteriores deberá colegirse que, si bien, en principio, bajo la aplicación del Principio de Presunción de Licitud, el proveedor investigado tiene a su favor la presunción consistente en que su conducta está enmarcada dentro de los parámetros de legalidad; lo

<sup>5</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 19°.- Obligación de los proveedores.** El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.

<sup>6</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 104°.- Responsabilidad administrativa del proveedor.** El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado. El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado. En la prestación de servicios, la autoridad administrativa considera, para analizar la idoneidad del servicio, si la prestación asumida por el proveedor es de medios o de resultado, conforme al artículo 18°.

cierto es que, dicha suposición se ve limitada en aquellas situaciones en las que el consumidor logra acreditar el defecto alegado.

13. Por tanto, conforme lo señalado, se puede advertir la distinción de dos (2) momentos: (i) el primero, en el cual el consumidor tendrá la obligación de acreditar la existencia de un defecto atribuible al proveedor; en caso contrario recaerá sobre este último la presunción de licitud; y, (ii) el segundo, referido al supuesto en el cual el consumidor acredita la configuración de un defecto atribuible al proveedor, pues, en dicha situación, su presunción de licitud se verá afectada; y, por ende, el proveedor tendrá la obligación de desvirtuar su responsabilidad, en conformidad a lo establecido en el artículo 104° del Código.
14. De otro lado, cabe indicar que, los proveedores pueden brindar el servicio de estacionamiento vehicular como prestación principal o como prestación accesoria. En el primer supuesto, el servicio de estacionamiento constituye la prestación principal del contrato celebrado entre las partes, a cambio de una contraprestación económica. De otro lado, en el segundo supuesto, el servicio se brinda de manera accesoria o complementaria a la prestación de otro servicio, siendo que la información sobre las condiciones del servicio, así como las circunstancias que rodean a la prestación de este resultan fundamentales para determinar las expectativas de consumo<sup>7</sup>. Las prestaciones y obligaciones<sup>8</sup> de las partes en torno a ambas modalidades han sido reguladas por la Ley 29461, Ley de regula el servicio de estacionamiento vehicular (en adelante, la Ley de Estacionamientos).
15. Debe tenerse en cuenta que al estacionar un vehículo una persona enfrenta generalmente dos (2) opciones. De un lado, estacionar su vehículo en la vía pública y, de otro, hacerlo dentro de un estacionamiento, existiendo en esta última opción incentivos que justifican que el consumidor opte por estacionarlo

<sup>7</sup> **LEY 29461. LEY QUE REGULA EL SERVICIO DE ESTACIONAMIENTO VEHICULAR. Artículo 3°.- Ámbito de aplicación.** La presente Ley resulta aplicable a todo servicio de estacionamiento vehicular según los alcances de lo previsto en el artículo 2. Se consideran modalidades del servicio de estacionamiento las siguientes:

**1. Estacionamiento como servicio principal.** - Es aquella prestación por la cual el titular de un estacionamiento destinado única y exclusivamente al servicio de estacionamiento cede el uso de un espacio determinado a favor de un tercero para el estacionamiento de un vehículo.

**2. Estacionamiento como servicio complementario o accesorio.** - Es aquella prestación por la cual el propietario de un establecimiento destinado a una actividad comercial diferente a la señalada en el numeral 1. brinda en forma complementaria o accesoria el uso de un espacio determinado a favor de un tercero para el estacionamiento de un vehículo.

<sup>8</sup> **LEY 29461. LEY QUE REGULA EL SERVICIO DE ESTACIONAMIENTO VEHICULAR. Artículo 4°.- Obligaciones del titular del estacionamiento.** En el servicio de estacionamiento vehicular, el titular está obligado a lo siguiente:

- a) Brindar las facilidades al usuario a fin de que acceda a un espacio para el estacionamiento del vehículo.
- b) Entregar la constancia de ingreso del vehículo y, cuando se entregue, la de la llave, de ser el caso.
- c) Entregar el correspondiente comprobante de pago que acredite la cancelación de la retribución por el servicio contratado, de ser el caso.
- d) Permitir el retiro del vehículo cuando el usuario haya cancelado la retribución.
- e) Informar al usuario en forma adecuada y oportuna, antes del ingreso del vehículo al establecimiento, acerca de los precios horarios, y condiciones de uso del estacionamiento en general.
- f) Brindar el servicio de vigilancia y seguridad respecto del vehículo y sus partes accesorias (autopartes) durante el tiempo de ocupación del estacionamiento, conforme a los alcances de lo previsto en la presente Ley.

en el interior de un local que cuenta con una zona destinado a ello y descarte la vía pública. Dicho incentivo consiste principalmente en la seguridad, es decir, la atenuación de los riesgos inherentes que se producen como consecuencia de dejar un vehículo automotor en la vía pública, como son los robos, colisiones, entre otros.

16. De esta manera, el que un proveedor brinde el servicio de estacionamiento para sus clientes constituye una ventaja en la oferta del proveedor que el consumidor toma en cuenta al momento de adoptar una decisión de consumo. Así, al incorporar dicha prestación dentro de los servicios que ofrece, el proveedor también debe cumplir con brindar el servicio de estacionamiento de manera idónea, conforme a los parámetros establecidos por la ley.
17. En el caso concreto, la Comisión declaró fundada la denuncia del señor Orihuela, al estimar que el señor David Huatarunco no demostró su falta de responsabilidad respecto de la sustracción del vehículo de propiedad del denunciante cuando lo aparcó en su estacionamiento el 2 de febrero de 2020; señalando esencialmente lo siguiente: i) De la revisión de las manifestaciones del señor Orihuela no se advertía que hubiera indicado que dejó estacionado el vehículo en la vía pública, sino en el frontis del «Club Elephant Park»; ii) De todos los medios probatorios, era válido concluir que el denunciante dejó su vehículo en el estacionamiento que ofrecía el denunciado a los clientes que ingresaban a su piscina, el cual se encontraba en el frontis del «Club Elephant Park»; iii) El bien había sido sustraído cuando estaba en resguardo y bajo custodia del denunciado; y, iv) El denunciado no acreditó que entregó el vehículo al señor Orihuela, luego de contratar sus servicios.
18. En su apelación, el señor David Huatarunco expuso -en resumen- lo siguiente:
  - i) Que, reiteraba sus cuestionamientos a la relación de consumo.
  - ii) Que, el denunciante no demostró la relación de consumo, y como consecuencia de ello, no correspondía que el denunciado acredite el cumplimiento de deberes de resguardo del vehículo del denunciante, toda vez que este nunca ingresó al local Elephant Park.
  - iii) Que, la declaración del denunciante, realizada ante la autoridad policial señalando que ingresó a la Piscina Elephant Park, era solo un indicio, que debió ser corroborado para que pueda adquirir el valor de medio probatorio; sin embargo, esa corroboración nunca se realizó.
  - iv) Que, el denunciante en su declaración policial afirmó que dejó su vehículo en el frontis del local-Piscina Elephant Park, es decir, en el exterior del local; por tanto, si por la propia declaración del denunciante se reconocía que el vehículo fue dejado en el frontis -fuera de los límites del predio-, no era posible que se le atribuya responsabilidad en la pérdida del vehículo, toda vez que nunca ingresó al local.
  - v) Que, los hechos denunciados no eran ciertos, pero si hubieran existido, el supuesto agraviado pudo asentar su reclamo en el libro de

- reclamaciones; pero al no existir una relación de consumo, el señor Orihuela no ejerció esa facultad.
- vi) Que, se ratificaba en sus descargos, pues nunca contrató con el denunciante mientras administraba el local Elephant Park.
  - vii) Que, sí prestaba servicios de parqueo como parte del servicio de piscina; sin embargo, el señor Orihuela no probó que haya parqueado su vehículo en la cochera del negocio.
  - viii) Que, si por alguna circunstancia, algún tercero contrató con el denunciante, este debía dirigir la denuncia contra ese tercero; pues si bien el señor Cirilo Huatarunco Acevedo era el propietario del inmueble, no era trabajador de su negocio.
19. Por su parte, al absolver el recurso de apelación, el señor Orihuela adujo en síntesis lo siguiente: el trámite de la denuncia penal no afectaba el procedimiento administrativo; era absurdo no sancionar al denunciado por no entregar factura por el servicio de estacionamiento; en las declaraciones policiales se aceptó la propiedad del inmueble donde se encontraba su vehículo; y, el denunciado ofrecía su estacionamiento para atraer clientes.
20. Como un tema previo, y a propósito de los cuestionamientos del señor David Huatarunco a la relación de consumo entre las partes -entre ellos, el referido a que se debería haber realizado una pericia a los tickets 0471 y 0472-, cabe indicar que, dicho punto ya ha sido analizado por la Sala en su oportunidad a través de la Resolución 0819-2022/SPC-INDECOPI, estableciéndose que la denuncia era procedente; por lo que, no corresponde analizar el mismo tema en este pronunciamiento, careciendo de objeto analizar los alegatos del denunciado sobre el particular.
21. A mayor abundamiento, se observa que, en la Resolución 0819-2022/SPC-INDECOPI se precisó, en el fundamento 69, que no era necesario realizar una pericia sobre los tickets 0471 y 0472, pues eran similares a los entregados en otra relación de consumo, además de que el denunciado no había presentado los tickets que su establecimiento entregaba a sus consumidores por el servicio de piscina.
22. Otro punto que no es controvertido está referido a que, tal como el mismo denunciado ha reconocido en su recurso de apelación, sí prestaba el servicio de parqueo vehicular como parte del servicio de piscina; es decir, que el servicio de estacionamiento era complementario al prestado en la Piscina Elephant Park. En ese sentido, le son aplicables las disposiciones de la Ley de Estacionamientos, conforme se explicó en el precedente párrafo 14 de este pronunciamiento, las cuales incluyen el servicio de vigilancia y seguridad respecto del vehículo y sus partes accesorias (autopartes) durante el tiempo de ocupación del estacionamiento, conforme a los alcances de lo previsto en la referida Ley.

23. Mas bien, el principal hecho cuestionado por el señor David Huatarunco, radica en que el señor Orihuela no habría probado haber parqueado su vehículo en la cochera de la Piscina Elephant Park; puesto que, según su interpretación de los medios probatorios, dicho bien habría sido dejado fuera del local.
24. Así, para el análisis del presente caso, y tomando en cuenta los argumentos sobre los puntos controvertidos por las partes, esta Sala considera que deben evaluarse los siguientes aspectos: i) Esclarecer si el vehículo del denunciante fue aparcado en un espacio en el cual se prestara el servicio de estacionamiento vehicular, complementario al prestado en la Piscina Elephant Park; y, ii) Si se verifica lo anterior, analizar si el denunciado adoptó las medidas de seguridad necesarias para evitar que se produjera la sustracción del vehículo que el denunciante habría dejado aparcado en el estacionamiento del negocio, considerando que tenía ese deber en virtud de lo dispuesto en la Ley de Estacionamientos, tal como se ha explicado en el precedente párrafo 22.
25. Sobre el primer punto, es preciso recordar que, el señor Orihuela alegó en su denuncia (ver párrafo 1 de este pronunciamiento) que dejó su vehículo en el estacionamiento ubicado frente a la piscina, por indicación del señor Cirilo Huatarunco, quien se habría presentado como personal del denunciado. Cabe añadir que, el mismo denunciante refirió que no se le entregó alguna constancia de ingreso del vehículo al estacionamiento, contando solamente con los tickets 0471 y 0472, los cuales darían cuenta únicamente de la contratación del servicio de piscina con el señor David Huatarunco.
26. Al respecto, existen elementos probatorios como las imágenes presentadas junto a la denuncia -ver foja 27 del expediente- que muestran la fachada del inmueble ubicado al frente de la Piscina Elephant Park, apreciándose en ellas un letrero con el nombre de dicho local y otro con la palabra “playa”; las cuales, si bien no tienen fecha cierta, contienen elementos similares -como el enrejado de la puerta de acceso y el letrero “Playa” al lado derecho- a las dos (2) imágenes que se habrían capturado cuando los efectivos policiales acudieron al lugar para constatar el hurto del vehículo del denunciante -ver foja 28 del expediente-, por lo que podría asumirse que las referidas fotografías corresponderían al 2 de febrero de 2020, fecha de los hechos.
27. En ese sentido, existen elementos que darían a entender que, el servicio de estacionamiento de la Piscina Elephant Park no sólo se brindaba al interior del Hotel Los Tucanes -espacio contiguo a la piscina referida-, sino también en la playa de estacionamiento ubicada al frente de dicho negocio -cruzando la pista-; o que, al menos, se generaba en los consumidores dicha apariencia, en base al cartel publicitario ubicado al exterior de dicho inmueble.
28. Cabe destacar que, si bien el denunciado adjuntó a sus descargos del 16 de marzo de 2021 otra fotografía donde aparece que, la fachada del inmueble ubicado al frente de la piscina, no tenía incorporada en su fachada el cartel publicitario visualizado en las imágenes presentadas por el denunciante -ver

reverso de la foja 103 del expediente-, dicho proveedor no acreditó que la misma imagen corresponda a la fecha en que ocurrieron los hechos; por lo que, no desvirtúa lo expuesto anteriormente.

29. Ahora bien, para respaldar el hecho referido a que el denunciante haya dejado su vehículo al interior del estacionamiento ubicado frente al local de la Piscina Elephant Park, dicho consumidor presentó como medios probatorios copia de los documentos que contenían sus declaraciones sobre los hechos, tales como: las manifestaciones policiales efectuadas a propósito del hurto denunciado, por parte suya en fechas 2 y 16 de febrero de 2020, y por parte del señor Cirilo Huatarunco el 22 de febrero de 2020; y, el reclamo asentado el 7 de febrero de 2020 ante el Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi (SAC) -ver fojas 24, 199, 202, 203 y reverso de 25 del expediente-.
30. De la revisión de los referidos medios probatorios, no pasa desapercibida para esta Sala la evidente contradicción en las versiones del denunciante sobre el lugar donde dejó estacionado su vehículo, conforme explicaremos a continuación:
- i) Manifestación del 2 de febrero de 2020, donde el señor Orihuela indicó ante la Policía Nacional del Perú -PNP- que estacionó el vehículo hurtado marca Toyota modelo Hilux de placa A1F-877 en el frontis del “Club Elephant Park” -entiéndase, Piscina Elephant Park-. Cabe destacar que, en esta declaración, no se mencionaron los detalles descritos en la denuncia, referidos a que el recurrente conversó con el señor Cirilo Huatarunco, ni que alguno de los trabajadores de la Piscina Elephant Park le hubiera manifestado que, el estacionamiento de la piscina estaba lleno, y que existía otro en el inmueble ubicado al frente del local -cruzando la calle-, tal como podemos ver en el siguiente recorte del documento:

PREGUNTADO DIGA: narre la forma y circunstancia en que se produjeron los hechos materia de la presente investigación? DIJO: -----  
Que en el presente día a las 13:00hrs me dirigí a Huachipa en compañía de mis familiares a fin de dirigirme al Club Elephant park, en donde deje estacionando en el frontis mi vehículo placa de rodaje A1F-877, marca toyota, color blanco modelo Hi luz 4x2t, año 2009, y que a las 16:00hrs saliendo del club me doy con la sorpresa que mi vehículo había sido hurtado, desconociendo quien o quienes hayan sido los presuntos autores del hecho, presumiendo que los hechos se hayan suscitado a las 15:00hrs aproximadamente.-----

- ii) Manifestación policial del 16 de febrero de 2020, donde el denunciante recién aduce que conversó con el señor Cirilo Huatarunco y que por indicación de este dejó su vehículo al interior del estacionamiento



ubicado al frente de la Piscina Elephant Park:

5) PREGUNTADO DIGA. Si Ud. nos puede narrar la forma y circunstancias como Ud. ha sido víctima de Hurto del vehículo de placa Nro.A1F-877, de propiedad de la empresa ORIHUELA & CIA.S.A.C, hecho ocurrido el día 02FEB2020 en el interior del centro de Esparcimiento ELEPHANT PARK, ubicado en la Av. Los tucanes Mz.R2, Lte.1, Urb. Club II.Etapa Lurigancho Lima Huachipa:Dijo.-----Que el día 02FEB2020 a horas 13:00 aprox. en circunstancias que me encontraba conduciendo el vehículo de placa Nro.A1F-877, y me aproximó a la puerta del estacionamiento de la piscina ELEPHANT PARK, ubicado en la localidad de Huachipa, donde me entrevisto con el encargado de dicho club, el Sr. Cirilo HUATARUNCO, me indica que el estacionamiento está lleno y me indica que tiene otro estacionamiento frente a su estacionamiento y me dirijo a dicho lugar y el Sr. Cirilo, me hace ingresar al interior del estacionamiento del club ELEPHANT PARK, donde me estaciono y pago mi derecho de ingreso al establecimiento la suma de s/ 40.00 nuevos soles donde me dan dos Tiket con la numeración 000471, 000472, y por el periodo de tres horas que me iba a retirar, y a horas 16:00 aprox. me dirijo al estacionamiento ya que me iba a retirar a mi domicilio y me doy con la sorpresa que mi vehículo no se encontraba en el lugar que lo había dejado del interior del estacionamiento del Club.ELEPHANT PARK, en ese momento le busco al Sr. Cirilo HUATARUNCO, y le reclamo que mi vehículo no estaba en el lugar que lo había dejado asimismo le pregunte si él era el dueño del establecimiento y respondiéndome que solamente él era el encargado y en ese instante hago una llamada al 105, donde me contestan y le indico lo sucedido, respondiéndome que se

- iii) Contenido del reclamo asentado ante el SAC el 7 de febrero de 2020, donde el señor Orihuela adujo hechos similares a los de la declaración policial del 16 de febrero de 2020:

DETALLE DEL RECLAMO
EL REPRESENTANTE DE LA EMPRESA RECLAMANTE REFIRió QUE EL 2 DE FEBRERO DE 2020 SE HABRÍA ACERCADO AL ESTABLECIMIENTO COMERCIAL DEL PROVEEDOR RECLAMADO CON SU ESPOSA E HIA CON LA FINALIDAD DE UTILIZAR LOS SERVICIOS DE PISCINA, PAGANDO EL IMPORTE TOTAL DE S/ 40.00 SOLES. ES EL CASO QUE, AL LLEGAR AL ESTABLECIMIENTO COMERCIAL EL PERSONAL DEL PROVEEDOR DE NOMBRE CIRILO HUATARUNCO ACEVEDO (QUIEN SE IDENTIFICó COMO ENCARGADO) LE HABRÍA INFORMADO QUE PODRÍA DEJAR SU CAMIONETA EN LA COCHERA DE PROPIEDAD DE LA PISCINA, EN BASE A DICHA INFORMACIÓN EL REPRESENTANTE DE LA EMPRESA RECLAMANTE EL VEHICULO MARCA TOYOTA, MODELO HILUXE 4 X 2, PLACA A1F877, EN DICHO AMBIENTE EL CUAL ESTABA UBICADO AL FRENTE DE LA PISCINA, ES EL CASO QUE, AL FIN EL SERVIDO EL USUARIO SE HABRÍA ACERCADO A RECoger SU CAMIONETA, NO OBTANTO, SE HABRÍA DADO CON LA SORPRESA DE QUE NO ESTABA EN EL LUGAR EN EL CUAL LE DEJó EN LA COCHERA, EN ESE SENTIDO, SE HABRÍA ACERCADO AL PERSONAL QUE LO ORIENTó PARA QUE DEJE SU VEHICULO, NO OBTANTO, NO LE HABRÍA DADO EXPLICACIÓN ALGUNA, POR ELLO EL RECLAMANTE SE HABRÍA ACERCADO A LA COMISARIA DEL LUGAR Y CON UN EFECTIVO POLICIAL HABRÍAN VUELTO AL LUGAR, SIENDO QUE, AL CONSULTARLE A LA PERSONA QUE LO HABÍA ORIENTADO EN UN INICIO LE HABRÍA INFORMADO QUE ERA EL DUEÑO DE LA PISCINA Y DE LA COCHERA, NOTA: SE LE EXPLICó A USUARIO QUE AL NO CONTAR CON EL DATO DEL RUC SE ENVIARÁ UNA CARTA CON LA FINALIDAD DE TRASLADAR SU RECLAMO, SE LE RECOMENDó A USUARIO QUE PUEDA INDAGAR EL NÚMERO DE RUC PARA QUE SE CONVOQUE A UNA AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN.
REQUERIMIENTO DEL RECLAMANTE
SOLICITA QUE EL PROVEEDOR UBIQUE Y LE ENTREGUE SU CAMIONETA O LE REEMBOLSE EL VALOR DE LA MISMA ASCENDENTE US\$ 15,000.00 DOLARES AMERICANOS.

31. Cabe referir que, el documento denominado Informe 26-2020-REGPOL-DIVTER-ESTE 1-CH-DEINPOL, que detalla las diligencias realizadas respecto de la denuncia del señor Orihuela ante la PNP, recoge la versión expuesta en la referida denuncia policial del 2 de febrero de 2020; por lo que, aun cuando en el punto A del literal II) del documento se hace referencia a que el denunciante *“había dejado estacionado su vehículo en la Av Tucanes estacionamiento del Club Elephant Park Huachipa”*, ello no desvirtúa las observaciones antes realizadas, puesto que no se llegó a precisar exactamente en dónde se había dejado la unidad, ni que un trabajador de la Piscina Elephant Park hubiera instruido al denunciante para que dejara su vehículo al frente de dicho negocio.
32. Por otra parte, se tienen la declaración del señor Cirilo Huatarunco, efectuada ante la autoridad policial el 22 de febrero de 2020 -ver fojas 202 y 203 del



expediente-, sobre la cual se observa lo siguiente:

- i) Afirmó ser propietario del terreno en el cual funcionaba el “Club Elephant Park” -entiéndase, la piscina conducida por el denunciado-, aduciendo que el mismo había sido alquilado al señor David Huatarunco -actual denunciado-. Asimismo, negó ser propietario del “Club Elephant Park” y señaló que el administrador del mismo era el ahora apelante.
- ii) Al ser consultado sobre si tenía conocimiento del hurto denunciado, dicho señor refirió que sí sabía porque le indicaron que el hecho había ocurrido en el frontis del “Club Elephant Park”, cuyo terreno era de su propiedad. Nótese -en la siguiente captura- que en ningún momento refiere haber sido testigo del presunto delito:

8) PREGUNTADO DIGA. Si Ud. tiene conocimiento que el día 02FEB2020, se originó el hurto de un vehículo de placa Nro. A1F-877, en el interior del club ELEPHANT PARK, ubicado en Av. Los tucanes Mz.2r, Lte.1, Urb. Club Huachipa; Dijo:-----  
---Que si tengo conocimiento ya que ese día se encontraba efectivos Policiales de la comisaria de Huachipa donde me acerque me indicaron que se había Hurtado un vehículo en el frontis del Club ELEPHNAT PARK , que también es de mi propiedad donde no hay cámara de visualización.-----

- iii) Ante las preguntas 9 y 10, desconoció haber indicado al denunciante que guardara su vehículo al frente del “Club Elephant Park” porque la cochera de este estaba llena:

9) PREGUNTADO DIGA . Si Ud. le indico al Sr. Joel Michel ORIHUELA TORREJON para que guarde su vehículo en el frontis del Club. ELEPHANT PARK, que es terreno de su propiedad: Dijo-----  
---Que desconozco si dicha persona me ha solicitado para que guarde su vehículo en el frontis del Club. ELEPHANT PARK.-----

10) PREGUNTADO DIGA: Si Ud. nos puede indicar cuando la persona de Joel Michel ORIHUELA TORREJON ingreso al Club ELEPHANT PARK, Con su vehículo de placa Nro. A1F-87, Ud. le indico que la cochera del Club. Se encontraba lleno de vehículo y le indico que al frente del club tenia otro establecimiento para que guarde su vehículo: Dijo:-----  
---Que desconozco si a dicha persona le indique que guarde su vehículo en dicho lugar frente al club ELEPHANT PARK.-----

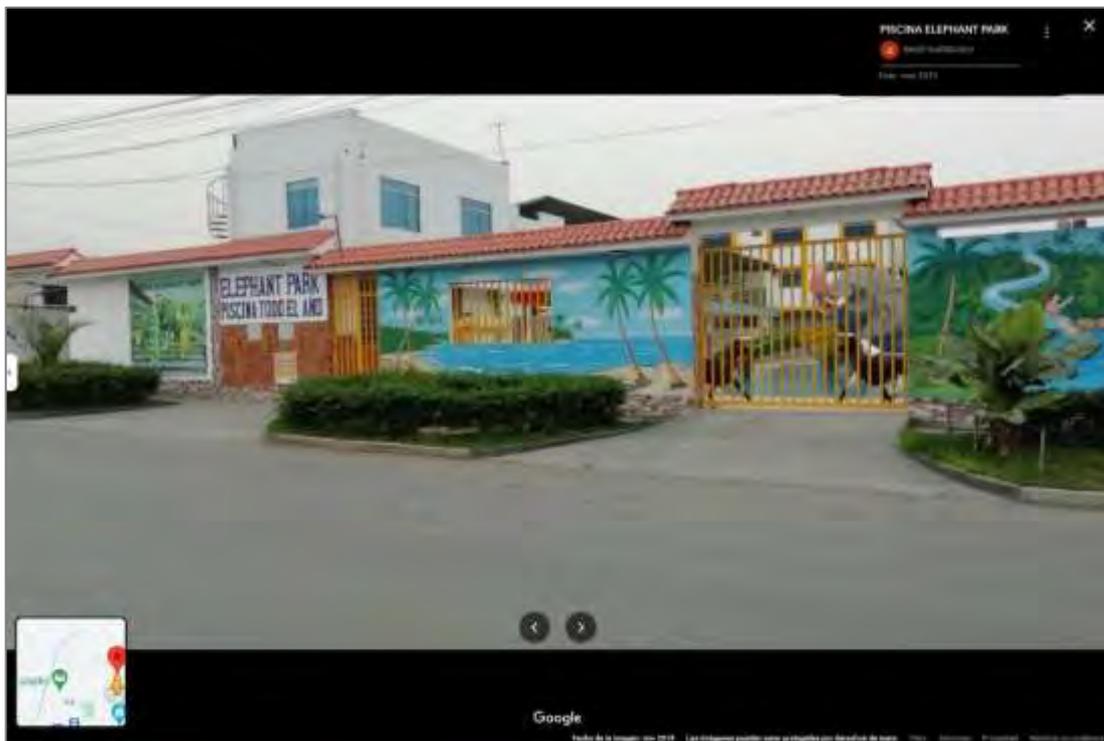
- iv) La respuesta a la pregunta 11, si bien indica que el vehículo se guardó en un establecimiento que no estaba a cargo del “Club Elephant Park”, no es coherente con lo señalado en los puntos anteriores a la misma -las cuales hemos referenciado anteriormente-, considerando que inicialmente el señor Cirilo Huatarunco desconoció haber indicado al señor Orihuela que guardara el vehículo en algún lugar específico, así como que hubiera sido testigo del presunto delito de hurto, tal como podemos ver en el siguiente recorte:

11) PREGUNTADO DIGA. Si el establecimiento donde guardo su vehículo la persona de JOEL Michel ORIHUELA TORREJON, está a cargo del club ELEPHANT PARK: Dijo:-----  
---Que el establecimiento donde guardo su vehículo la persona de Joel Michel ORIHUELA TORREJON no está a cargo del club. ELEPHANT PARK, ya que es propiedad privada pero es mi terreno pero no está en el contrato de alquiler con dicho club ELEPHANT PARK.-----

33. Como puede verse, debido a la falta de coherencia en las respuestas brindadas por el señor Cirilo Huatarunco, no es posible afirmar que las declaraciones de este señor ante la autoridad policial corroboren los hechos narrados por el señor Orihuela con posterioridad al 2 de febrero de 2020 -día de los hechos-; esto es, el reclamo ante el SAC -del 7 de febrero de 2020-, declaración policial del 16 de febrero de 2020 y posterior denuncia ante el Indecopi.
34. En este punto, es importante señalar que, la declaración uniforme y persistente de los hechos por parte de los consumidores, en el plazo más corto posible de ocurridos los hechos -por ejemplo, mediante un reclamo o reporte a una autoridad-, tiene un gran valor en aquellos casos donde la probanza de las conductas denunciadas es compleja -por ejemplo, por lo inesperado del acto o la imposibilidad de registrarlo en el momento de los hechos-, en los que también se suele evaluar la conducta del proveedor frente a tales aseveraciones -por ejemplo, a través de la revisión de las respuestas a los reclamos-. Asimismo, dichas declaraciones cobran mayor fuerza ante la existencia de otros medios de prueba que permitan corroborarlas, incluso de manera indiciaria; por lo que, su valoración en conjunto con los demás medios probatorios que obren en el expediente permite desvirtuar la presunción de licitud que ampara al proveedor.
35. Sin embargo, en este caso dichas condiciones no se cumplen, puesto que el señor Orihuela, en su primera declaración efectuada el mismo día del aludido hurto -2 de febrero de 2020-, señaló que dejó su vehículo en la fachada del local frontis<sup>9</sup>-, siendo que además no precisó haber conversado con algún trabajador de la piscina; mientras que en su segunda declaración policial, realizada días después del hecho -16 de febrero de 2020-, adujo que parqueó su vehículo al interior del estacionamiento ubicado al frente de la Piscina Elephant Park, y agregó más detalles como la conversación con el señor Cirilo Huatarunco.
36. Justamente, dicha observación es incidental, considerando el valor que tiene un reporte inmediato como el efectuado ante la PNP en este caso, pues se entendería que el mismo, al corresponder al mismo día de los hechos, debería contener el relato más fiel de lo sucedido, por el corto tiempo transcurrido desde el suceso -en el caso concreto, la denuncia policial fue asentada a las 17:02 horas, y el consumidor señaló que se percató de la sustracción a las 16:00 horas-, durante el cual detalles importantes todavía podrían ser recordados y reportados por su incidencia en la investigación de los hechos.
37. Por otra parte, si bien no contamos en el expediente con fotografías del frontis de la Piscina Elephant Park que hubieran sido tomadas el día de los hechos, al efectuar una búsqueda de esa zona con la herramienta “Google Maps”, se

<sup>9</sup> Según la Real Academia Española de la Lengua, “frontis” es la forma acortada de *frontispicio*, y significa “*fachada o frontispicio de un edificio o de otra cosa*”; asimismo, frontispicio hace referencia a la “*fachada o delantera de un edificio, mueble u otra cosa*”. Fuente: <https://dle.rae.es/frontispicio?m=form> (fecha de consulta: 13 de octubre de 2023).

obtuvo la siguiente imagen, la cual indica haber sido tomada en el mes de noviembre de 2019<sup>10</sup>:



38. Como puede verse, el frontis del local del denunciado no consignaba propiamente espacios señalizados como estacionamiento para vehículos, sino más bien zonas que aparentan formar parte de la vía pública, como áreas verdes y veredas; por lo que incluso asumiendo que la unidad hubiera sido dejada allí, no podría aseverarse que dicho espacio también era resguardado por el personal de la Piscina Elephant Park.
39. Cabe añadir que, a través de la Resolución 1, la Secretaría Técnica de la Comisión requirió al denunciado presentar copia de la grabación de vigilancia de su establecimiento del 2 de febrero de 2020 y del cuaderno de seguridad donde conste el ingreso y salida de los vehículos del estacionamiento; siendo que, al respecto, el señor David Huatarunco adujo en sus descargos del 16 de marzo de 2021 que, en el mes de marzo de 2020 suspendió sus actividades, y que por el tiempo transcurrido desde los hechos -más de un año-, los videos de seguridad y el registro de entrada y salida de vehículos habían sido extraviados.
40. Sobre el particular, cabe precisar que, de la revisión de la Ley de Estacionamientos, no se advierte que se haya establecido como obligación específica del proveedor de dicho tipo de servicios el contar con cámaras de seguridad, ni que deba tener un cuaderno de registro de entrada y salida de

<sup>10</sup> Fuente: <https://n9.cl/txeok3> (fecha de consulta: 13 de octubre de 2023).  
M-SPC-13/1B 14/19

vehículos, sino más bien otro tipo de obligaciones generales como brindar el servicio de vigilancia y seguridad respecto del vehículo; por lo que, el hecho de que el proveedor no haya podido presentar los medios probatorios requeridos por la Secretaría Técnica de la Comisión, no podría ser valorado de manera negativa, con mayor razón si se considera el tiempo transcurrido entre la ocurrencia de los hechos -2 de febrero de 2020-, la presentación de la denuncia -10 de julio de 2020- y la notificación con la resolución de imputación de cargos al denunciado -9 de marzo de 2021, ver foja 59 del expediente-.

41. A mayor abundamiento, cabe indicar que, en su escrito del 8 de julio de 2021, el denunciado formuló una tacha contra el Oficio 316-2020-REGPOL-DIVTER-ESTE-1-CH-DEINPOL de fecha 8 de febrero de 2022, por medio del cual la PNP requería al gerente del “*Club Elephant Park*” la visualización de los videos de vigilancia del exterior de su empresa; alegando que, no tenía conocimiento de la existencia de dicho documento al haber sido recibido por un tercero, más aún si cuando rindió su manifestación policial no se le requirió copia de los videos.
42. Al respecto, cabe anotar que, tal como aparece a foja 44 del expediente, el documento no fue recibido por el ahora denunciado, sino más bien por el señor Cirilo Huatarunco, y no consigna fecha ni hora de recepción; por lo que no podría decirse que, de manera fehaciente, el señor David Huatarunco tuvo conocimiento del requerimiento de las grabaciones de las cámaras de seguridad con anterioridad a la presentación de la denuncia, más aún si el denunciante no ha presentado algún otro medio probatorio que demuestre haber dirigido tal requerimiento al referido proveedor.
43. Cabe resaltar también que, en este procedimiento -ver escrito del 10 de noviembre de 2022, reverso de la foja 315 del expediente-, el señor David Huatarunco negó que el señor Cirilo Huatarunco haya sido su trabajador, versión que antes ya había manifestado ante la autoridad policial, cuando declaró en fecha 3 de marzo de 2020 lo siguiente -ver foja 75 del expediente-, en la cual también negó haber tenido conocimiento del hurto alegado por el señor Orihuela: i) No conocía al señor Orihuela, ni tenía algún vínculo con él; ii) No tenía conocimiento de que en el “*Club Elephant Park*” se hubiera originado el hurto del vehículo de placa A1F-877; iii) El 2 de febrero de 2020 no estaba administrando el “*Club Elephant Park*”, al estar de viaje, por lo que dejó a cargo a su hermano Javier Huatarunco Flores; iv) el 6 de febrero de 2020 le comunicaron el hurto del vehículo de placa A1F-877, “y verificando la visualización de los videos cámaras no se observa nada del hurto ya que en dicha cochera no se encontraba en vehículo” (Sic); y, v) Adujo que nunca hubo hurto de vehículos al interior del “*Club Elephant Park*”.
44. En suma, de lo expuesto previamente, se aprecia que la versión contada por el señor Orihuela no ha sido uniforme, pues existe una importante contradicción entre las declaraciones efectuadas el mismo día de los hechos, el reclamo ante el SAC y la manifestación policial brindada catorce (14) días

después del suceso, siendo que esta última ha sido mantenida por dicho señor en su denuncia.

45. Cabe reiterar que, la versión expuesta en la denuncia no puede ser corroborada, pues tal como hemos expuesto no existen otros medios de prueba que permitan llegar a esa conclusión. Recordemos que, las respuestas del señor Cirilo Huatarunco no fueron coherentes entre sí, además de que este desconoció haber brindado las indicaciones alegadas por el denunciante -esto es, que podía estacionar su vehículo en el inmueble ubicado al frente de la piscina-, así como que las declaraciones del ahora apelante niegan haber conocido del presunto hurto.
46. No está de más añadir que, si bien en la Resolución 0819-2022/SPC-INDECOPI se determinó la existencia de una relación de consumo, el razonamiento expuesto en dicha oportunidad se restringió a evaluar la procedencia de la denuncia, mas no tuvo por objeto sentar posición sobre algún elemento vinculado al análisis del fondo de la controversia; por lo que, no podría interpretarse que en dicho pronunciamiento la Sala ya habría definido en qué lugar habría dejado su vehículo el denunciante.
47. Se debe precisar que, aun cuando existen circunstancias en las cuales la determinación de la responsabilidad administrativa puede hallarse bajo la existencia de ciertos indicios vinculados al hecho controvertido; lo cierto es que, en este caso particular, esta Sala no logra establecer un nivel de relación entre el hecho denunciado y la posible existencia de un defecto atribuible al señor David Huatarunco. En efecto, ante la existencia de dudas sobre el lugar exacto donde el denunciante dejó su vehículo -esto es, si lo dejó al interior del estacionamiento de la Piscina Elephant Park o en la vía pública-, no es posible asumir de plano que dicho espacio formara parte de la zona en la cual el ahora apelante prestara el servicio complementario de estacionamiento vehicular, y por tanto fuera responsable de la adopción de medidas de seguridad para evitar la pérdida de la unidad; atendiendo a que, bajo la aplicación del Principio de Presunción de Licitud<sup>11</sup>, la Autoridad Administrativa no puede presumir la eventual responsabilidad que se imputó al proveedor denunciado, sin tener pruebas que lo respalden.
48. En términos generales, el Principio de Presunción de Licitud, parte de la premisa de la conducta acorde a derecho por parte de los administrados, salvo prueba en contrario. Acorde a lo desarrollado en este pronunciamiento, no existen pruebas suficientes que quebranten la referida presunción favorable al señor David Huatarunco, siendo esta la razón por la cual esta Sala considera

<sup>11</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 248°.** - Principios de la potestad sancionadora administrativa. La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales: (...)  
**9. Presunción de licitud.** - Las entidades deben presumir que los administrados han actuado apegados a sus deberes mientras no cuenten con evidencia en contrario.

absolver a dicho proveedor de la responsabilidad atribuida por la primera instancia. Como consecuencia de dicha conclusión, no resulta pertinente efectuar un análisis del factor referido a si el proveedor adoptó las medidas de seguridad necesarias para evitar que se produjera la sustracción del vehículo del denunciante, puesto que no se probó que dicho bien hubiera sido entregado para custodia del denunciado.

49. De otro lado, es pertinente precisar que, en el presente caso, la denuncia no está siendo desestimada porque la Secretaría Técnica de la Comisión haya omitido actuar mayores medios probatorios, sino porque, en principio, los obrantes en el expediente no generan convicción en esta Sala sobre el hecho de que el vehículo hubiera sido aparcado en un espacio donde el señor David Huatarunco prestara los servicios de estacionamiento vehicular, al existir una evidente contradicción en las declaraciones prestadas por el denunciante ante la autoridad policial y la falta de corroboración de las mismas con otros medios probatorios.
50. Por todo lo expuesto, corresponde revocar la resolución apelada que declaró fundada la denuncia interpuesta contra el señor David Huatarunco por infracción del artículo 19° del Código; y, en consecuencia, se declara infundada la misma, al no haberse probado fehacientemente que el denunciante haya aparcado su vehículo en una zona donde el denunciado brindara el servicio de estacionamiento vehicular, por lo que la alegada ausencia de medidas de seguridad para evitar la sustracción de dicho bien no sería una circunstancia atribuible al proveedor denunciado.
51. Asimismo, se dejan sin efecto las medidas correctivas dictadas, la sanción impuesta -multa de 2 UIT-, la condena al pago de las costas y los costos del procedimiento y la inscripción en el RIS del señor David Huatarunco.

#### Cuestión final: sobre la presunta presentación de una denuncia maliciosa

52. La Comisión desestimó el pedido del señor Huatarunco, quien solicitó que se inicie de un procedimiento administrativo sancionador contra el señor Orihuela por la presentación de una denuncia maliciosa. Cabe añadir que, dicho cuestionamiento fue reiterado por el proveedor en su recurso de apelación.
53. Al respecto, el artículo 7° de Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi<sup>12</sup>, define a la denuncia maliciosa como aquella acción promovida por un consumidor ante el Indecopi contra una

<sup>12</sup> **DECRETO LEGISLATIVO 807. LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACION DEL INDECOPI. Artículo 7°. - Pago de costas y costos. (...)**

Quien a sabiendas de la falsedad de la imputación o de la ausencia de motivo razonable denuncie a alguna persona natural o jurídica, atribuyéndole una infracción sancionable por cualquier órgano funcional del INDECOPI, será sancionado con una multa de hasta cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) mediante resolución debidamente motivada. La sanción administrativa se aplica sin perjuicio de la sanción penal o de la indemnización por daños y perjuicios que corresponda.

persona natural o jurídica mediante la cual se le atribuye la comisión de una infracción, aun teniendo conocimiento de la falsedad de la imputación o de la ausencia de un motivo razonable que sustente su pretensión.

54. La sanción por denuncia maliciosa tiene la finalidad de desincentivar la interposición de las denominadas “*denuncias temerarias*”, que son aquellas carentes de todo sustento de hecho y de derecho, que por la ostensible falta de rigor en su fundamentación evidencian la intención de la denunciante de perjudicar a la denunciada<sup>13</sup>.
55. A efectos de evaluar un supuesto de denuncia maliciosa, será necesario que la autoridad acredite la mala fe de la denunciante, siendo un ejemplo de esta, el hecho que sustente su denuncia en medios probatorios falsos u omita información que acredite la inexistencia de la infracción imputada. Por tanto, resulta necesario que existan elementos fehacientes que evidencien que dicho administrado ha atribuido a algún agente económico la comisión de una infracción a las normas de protección al consumidor a sabiendas de su falsedad o de la ausencia de motivo razonable.
56. En el presente caso, de la revisión del expediente, no se ha evidenciado la presentación de elementos de prueba falsos, el conocimiento de parte del denunciante de la falsedad de sus imputaciones, o algún otro indicio que permita a la Autoridad establecer una conducta de mala fe orientada a desprestigiar o perjudicar al proveedor denunciado y el propio sistema de protección al consumidor; siendo que, si bien en este pronunciamiento la pretensión del denunciante ha sido declarada infundada, ello no implicaría asumir automáticamente la presunta actitud maliciosa de dicha parte, mas aun si dicho pronunciamiento se deriva de la falta de certeza -mas no de la falsedad de la imputación- sobre un punto importante para determinar la responsabilidad del proveedor, concluida luego de evaluar los medios probatorios del caso.
57. En ese sentido, corresponde desestimar el cuestionamiento del denunciado, en la medida que no apreciamos -preliminarmente- algún indicio de que la actuación del señor Orihuela, en el caso concreto, se haya visto orientada por la mala fe o con el afán de perjudicar al proveedor.

<sup>13</sup> En ese sentido, mediante la Resolución 146-2000/TDC-INDECOPI, la Sala ha señalado lo siguiente: “(...) para imponer la sanción administrativa allí prevista se deberá acreditar la intencionalidad del sujeto activo. Dicha intencionalidad no se encuentra referida al aspecto subjetivo sino al conocimiento objetivo de la realidad. Es decir, se debe acreditar la intención por parte del denunciante de ocasionar un perjuicio al denunciado, ya sea por la falsedad de sus imputaciones o por la falta de argumentos que las sustenten. (...) Así, en principio, se presume que el solicitante actúa de buena fe al momento de denunciar un hecho determinado, salvo que a lo largo del procedimiento se evidencie lo contrario. Ello deberá ser determinado por la autoridad administrativa en cada caso concreto, sobre la base de las pruebas que obran en el expediente y de la información con que cuente. A manera de ejemplo, podría considerarse como denuncia maliciosa aquella que se sustenta en pruebas cuya falsedad es acreditada durante el procedimiento, siendo el caso que el denunciante tenía conocimiento de ello. Lo mismo sucedería en el caso que el denunciante omitiera información que acredita la inexistencia de la falta imputada al denunciado. De presentarse esos supuestos, podría sancionarse al denunciante con la multa a que se hace referencia en el artículo 7 del Decreto Legislativo N° 807. (...)”

## RESUELVE:

Revocar la Resolución 0642-2022/ILN-CPC, que declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor Joel Michel Orihuela Torrejón contra el señor David Martín Huatarunco Flores por infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, en consecuencia, se declara infundada la misma, al no haberse probado fehacientemente que el denunciante haya aparcado su vehículo en una zona donde el denunciado brindara el servicio de estacionamiento vehicular, por lo que la alegada ausencia de medidas de seguridad para evitar la sustracción de dicho bien, no sería una circunstancia atribuible al proveedor referido.

En consecuencia, se dejan sin efecto las medidas correctivas dictadas, la sanción impuesta, la condena al pago de las costas y los costos del procedimiento y la inscripción del señor David Martín Huatarunco Flores en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

***Con la intervención de los señores vocales Hernando Montoya Alberti, Camilo Nicanor Carrillo Gómez, Julio Baltazar Durand Carrión y Julio César Molleda Solís.***

**HERNANDO MONTOYA ALBERTI**  
**Presidente**