

PONTIFICIA UNIVERSIDAD
CATÓLICA DEL PERÚ

FACULTAD DE DERECHO



INFORME SOBRE EXPEDIENTE DE RELEVANCIA JURIDICA, N° 1126 -
2012/CPC, E - 2732, DENUNCIA INTERPUESTA POR LA SRA. ELVIRA
ORELLANA BALTTOLU DE TAM CONTRA EL SR. CÉSAR ALBERTO
VARGAS JESÚS POR INFRACCIÓN A LOS ARTÍCULOS 19° Y 150° DEL
CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

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

Leonardo Alfredo Caballero Campos

Revisor

Enrique Rosendo Bardales Mendoza

Lima, 2024

INFORME DE SIMILITUD

Yo, **Enrique Rosendo Bardales Mendoza**, docente de la Facultad de **DERECHO** de la Pontificia Universidad Católica del Perú, asesor(a) de la tesis/el trabajo de investigación titulado:

INFORME SOBRE EXPEDIENTE DE RELEVANCIA JURIDICA, N° 1126 - 2012/CPC, E - 2732, DENUNCIA INTERPUESTA POR LA SRA. ELVIRA ORELLANA BALTTOLU DE TAM CONTRA EL SR. CÉSAR ALBERTO VARGAS JESÚS POR INFRACCIÓN A LOS ARTÍCULOS 19° Y 150° DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

del/de la autor(a)/ de los(as) autores(as)

Leonardo Alfredo, Caballero Campos

dejo constancia de lo siguiente:

- El mencionado documento tiene un índice de puntuación de similitud de **26%**. Así lo consigna el reporte de similitud emitido por el software *Turnitin* el **31/07/2024**.
- He revisado con detalle dicho reporte y confirmo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio alguno.
- Las citas a otros autores y sus respectivas referencias cumplen con las pautas académicas.

Lugar y fecha: **Lima, 4 de setiembre de 2024**

Apellidos y nombres del asesor / de la asesora: Bardales Mendoza, Enrique Rosendo	
DNI: 08571041	Firma 
ORCID: https://orcid.org/0000-0002-6986-6350	

RESUMEN

A través del presente trabajo se realiza un estudio al procedimiento sancionador, en materia de protección al consumidor, que tuvo lugar por la denuncia de la Sra. Elvira Orellana contra el Sr. César Vargas, por hechos que acontecieron en la compra de un cachorro de raza Yorkshire que falleció a los pocos días de haber sido adquirido. Las conductas infractoras que fueron observadas en el marco del procedimiento sancionador se relacionaron con vulneración a los artículos 19, 150 y 151 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en razón de que se habría comercializado un cachorro en estado de salud no adecuado, no se habría cumplido con entregar un comprobante de pago por la adquisición del cachorro, y no contaría con un libro de reclamaciones en las instalaciones del local comercial.

Desde una revisión a los aspectos materiales y formales que se dieron en el marco del procedimiento, se buscará dar respuesta a las siguientes preguntas: (i) ¿El Sr. Vargas incurrió en una vulneración al deber de idoneidad?; (ii) ¿Correspondía declarar la nulidad de la Resolución Final No 4524-2012/CPC?; y, (iii) ¿Correspondía declarar fundada la demanda contenciosa administrativa presentada por el Sr. Vargas?

A efectos de responder las interrogantes planteadas anteriormente, se tendrá en consideración la normativa aplicable en materia de protección al consumidor y al Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. Asimismo, el presente informe contemplará el estudio de jurisprudencia emitida por los órganos de protección al consumidor.

INDICE

I.	Glosario	4
II.	Introducción - ¿De qué trata el caso?.....	6
III.	Hechos jurídicamente relevantes	8
III.1.	Antecedentes	8
III.2.	Instancias:.....	10
III.2.1.	Sede administrativa.....	10
III.2.1.1.	Inicio del procedimiento sancionador	10
III.2.1.2.	Descargos del Denunciado.....	11
III.2.1.3.	Resolución de ampliación de cargos	12
III.2.1.4.	Absolución a la ampliación de cargos	13
III.2.1.5.	Tengáse presente de la denunciante.....	13
III.2.1.6.	Primera Resolución Final	13
III.2.1.7.	Recurso de apelación de la Sra. Orellana	14
III.2.1.8.	Descargos presentados contra la apelación	15
III.2.1.9.	Solicitud de nulidad de la Primera Resolución Final	16
III.2.1.10.	Primera Resolución de la Sala.....	17
III.2.1.11.	Segunda Resolución Final	17
III.2.1.12.	Recursos de apelación contra la Segunda Resolución Final	18
III.2.1.12.1.	Apelación de la Sra. Orellana	18
III.2.1.12.2.	Apelación del Sr. Vargas	19
III.2.1.13.	Segunda Resolución de la Sala.....	20
III.2.1.14.	Queja administrativa	21
III.2.2.	Sede judicial	23
III.2.2.1.	Demanda	23
III.2.2.2.	Constestación de la demanda – INDECOPI	24
III.2.2.3.	Saneamiento del proceso	25

III.2.2.4.	Contestaciones a la demanda de fecha posterior a la declaración de rebeldía de la Sra. Orellana.....	25
III.2.2.4.1.	Sra. Orellana.....	25
III.2.2.4.2.	Ministerio Público.....	26
III.2.2.5.	Sentencia	26
IV.	Identificación de problemas jurídicos.....	28
V.	Análisis de problemas jurídicos.....	30
V.1.	¿El Denunciado incurrió en una vulneración al deber de idoneidad?.....	30
V.1.1.	Respecto al estado de salud en qué fue entregado el Cachorro.....	31
V.1.2.	Respecto a la entrega del comprobante de pago.....	35
V.2.	¿Correspondía declarar la nulidad de la Primera Resolución Final?.....	40
V.2.1.	Respecto a los errores en los que incurrió la CPC	41
V.2.2.	Respecto a la omisión de pronunciamiento sobre la solicitud de informe oral..	44
V.3.	¿Correspondía declarar fundada la demanda contenciosa administrativa presentada por el Sr. Vargas?	46
V.3.1.	Respecto a la vulneración al derecho a la defensa del Denunciado	47
V.3.2.	Respecto a una motivación aparente en los pronunciamientos.....	49
VI.	Conclusiones.....	51
VII.	Bibliografía.....	53
VIII.	Anexos	55

I. **Glosario**

- ◆ **Denunciante / Sra. Orellana:** Elvira Orellana Balttolu de Tam
- ◆ **Denunciado / Sr. Vargas:** Cesar Alberto Vargas Jesús
- ◆ **Cachorro:** Cachorro raza Yorkshire Terrier, adquirido el 27 de noviembre de 2011
- ◆ **Local Comercial:** Precious Pet, local comercial del Denunciado
- ◆ **Sra. Mónica:** Personal del Local Comercial que alega ser conyugé del Denunciado
- ◆ **Certificado de garantía:** Documento entregado a la Denunciante en la fecha de adquisición del Cachorro
- ◆ **INDECOPI:** Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual.
- ◆ **Código del Consumidor:** Código de Protección y Defensa del Consumidor
- ◆ **Código Civil:** Código Civil de 1984
- ◆ **Código Procesal Civil:** Texto Único Ordenado del Código Procesal Civil
- ◆ **TUO de la Ley ACA:** Texto Único Ordenado de la Ley N° 27584, Ley que regula el Proceso Contencioso Administrativo
- ◆ **TUO de la LPAG:** Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- ◆ **Facultades, normas y organización del INDECOPI:** Decreto Legislativo No. 807
- ◆ **Ley de organización y funciones del INDECOPI:** Decreto Legislativo No. 1033
- ◆ **ROF del INDECOPI:** Decreto Supremo 009-2009-PCM, Reglamento de Organización y Funciones del INDECOPI.

- ◆ **Directiva de protección al consumidor:** Directiva Única que regula los procedimientos de protección al consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- ◆ **ORPS N° 3:** Órgano Resolutivo de Procedimiento Sumarísimo 3
- ◆ **CPC:** Comisión de Protección al Consumidor
- ◆ **Sala:** Sala Especializada en Protección al Consumidor
- ◆ **23° Juzgado:** Vigésimotercer Juzgado Contencioso Administrativo con Sub Especialidad en Temas de Mercado
- ◆ **Ministerio Público:** Ministerio Público Décima Fiscalía Provincial Civil de Lima
- ◆ **Primera Resolución Final:** Resolución Final N° 4524-2012/CPC
- ◆ **Segunda Resolución Final:** Resolución Final N° 1699-2014/CPC
- ◆ **Primera Resolución de la Sala:** Resolución 1077-2014/SPC-INDECOPI
- ◆ **Segunda Resolución de la Sala:** Resolución No. 502-2015/SPC-INDECOPI

II. Introducción - ¿De qué trata el caso?

La controversia por examinar en este informe versa sobre la denuncia de la Sra. Elvira Orellana contra el Sr. Cesar Vargas, este último en calidad de proveedor, por situaciones que acontecieron durante y posteriormente a la compra de un cachorro de raza Yorkshire en el Local Comercial de titularidad del Denunciado; el cual falleció a los dos (2) días de haber sido adquirido por la Denunciante.

A través del procedimiento sancionador iniciado con la denuncia de la Sra. Orellana, el INDECOPÍ analiza si el Sr. Vargas incurrió en la vulneración a los artículos 18, 19, 150 y 151 del Código del Consumidor por: (i) haber vendido a la Denunciante un cachorro de raza Yorkshire que no se encontraba en adecuado estado de salud; (ii) no haber entregado a la denunciante el comprobante de pago por la compra del cachorro; y, (iii) no contar con libro de reclamaciones en las instalaciones del Local Comercial.

Ahora bien, en el desarrollo de las instancias administrativas, los órganos de protección al consumidor que resolvieron el presente procedimiento manifiestan que la Denunciante y el Denunciado presentaron argumentos y medios de prueba que no resultaban fehacientes para acreditar o desacreditar la comisión de los hechos imputados.

Muestra de lo anterior, se puede evidenciar en lo resuelto por la CPC en la Primera Resolución Final, donde se desestimó la denuncia relacionada al estado de salud del Cachorro alegando que, a pesar de contar con recibos y diagnósticos de veterinarios que acreditaban que el Cachorro recibió atención médica el mismo día de haber sido adquirido, no se habían presentado medios probatorios que brindaran certeza de que estos correspondieran al Cachorro y no a otro. Del mismo modo, en el apartado considerativo 28 de la ya citada resolución, la CPC desestimó la denuncia referida a la falta de entrega del comprobante de pago señalando que *“si bien no ha quedado acreditado que exista la certeza (de) que dichas boletas hayan sido entregadas a la Denunciante”*, el Certificado de garantía se homologa como un

comprobante de pago para efectos del cumplimiento de la obligación por parte del Denunciado.

La situación antes descrita no presenta mejoría alguna si se examina lo manifestado por la CPC en la Segunda Resolución Final. En primer lugar, en relación con el estado de salud del Cachorro, la CPC manifestó que, a pesar de que la Denunciante ha expresado y presentado documentos que acreditan que el Cachorro recibió atención médica en 3 clínicas veterinarias desde el mismo día de su adquisición, no ha cumplido con las condiciones establecidas en el Certificado de garantía; y, por ende, no se puede afirmar que exista responsabilidad administrativa del Sr. Vargas respecto al hecho imputado. Asimismo, respecto a la no entrega del comprobante de pago, la CPC reiteró en parte lo manifestado en la Primera Resolución Final añadiendo que, si bien el Certificado de garantía no se constituye formalmente como un comprobante de pago, resulta suficiente para que se entienda que el Denunciado ha cumplido con la obligación y, en consecuencia, declarar infundada la denuncia.

Así pues, requirió esperar al pronunciamiento en la Segunda Resolución de la Sala para que la consideración de los hechos alegados por la Sra. Orellana y el Sr. Vargas sea realizado acorde a las conductas que la CPC consideró como conductas susceptibles de sanción en la imputación de cargos.

No obstante, TODAS las resoluciones alegadas previamente presentaron diversas particularidades que obligan a cuestionar si lo realizado por la CPC y la Sala se rigió en el marco de un procedimiento sancionador acorde a lo establecido en el TUO de la LPAG y que, incluso, algunos de ellos fueron materia de disputa en un procedimiento contencioso administrativo de forma posterior. A modo enunciativo, y con el compromiso de profundizar en ello en los siguientes apartados, se encuentran: (i) la falta de notificación a la Sra. Orellana de un escrito presentado por el Denunciado (ii) los “errores materiales” de la Primera Resolución Final que resultan incongruentes entre las secciones considerativas y resolutivas de la misma; (iii) la omisión de pronunciamiento de la CPC respecto a la solicitud de informe oral y visita inspectiva al Local Comercial requeridas por la Denunciante; (iv) la

vulneración a los derecho al debido procedimiento y los principios de legalidad, razonabilidad, congruencia y debida motivación.

En ese sentido, a fin de realizar un análisis a las particularidades del presente caso, las principales disposiciones normativas que se tendrán en consideración para el desarrollo del presente reporte serán: la normativa aplicable en materia de protección al consumidor - Código del Consumidor, Facultades, normas y organización del INDECOPI, Ley de organización y funciones del INDECOPI, ROF del INDECOPI y la Directiva de protección al consumidor –, el TUO de la LPAG y el TUO de la Ley ACA.

III. Hechos jurídicamente relevantes

III.1. Antecedentes

Con fecha 27 de noviembre de 2011, la Sra. Orellana adquirió al Cachorro en el Local Comercial de titularidad del Sr. Vargas por el precio de US\$ 340.00 (Trescientos cuarenta con 00/100 dólares americanos); el cual, a palabras de este último, gozaba de un óptimo estado de salud. Empero, en la tarde del mismo día de la adquisición, el Cachorro presentó dificultad para respirar, alimentarse y movilizarse como un cachorro en condiciones normales.

Acto seguido de presenciar los síntomas, la Sra. Orellana regresó al Local Comercial para que puedan revisar al Cachorro, siendo atendida por la Sra. Mónica.

La Denunciante le informó a la Sra. Mónica la situación en la que se encontraba el Cachorro a fin de que este pueda ser revisado por un médico veterinario. No obstante, la Sra. Mónica le indicó que no había necesidad de que el Cachorro sea atendido por un veterinario, debido a que los síntomas mencionados responderían a una “tos perrera”.

La Sra. Orellana reiteró su solicitud para que el Cachorro sea atendido por un especialista. Empero, la Sra. Mónica le indicó que ella atendía a todos los canes en el establecimiento y le explicó el tratamiento inyectable que debía seguir el Cachorro. La Denunciante se opuso indicando por tercera vez que dicha labor

correspondía a un médico veterinario; a lo cual, la Sra. Mónica le respondió que “asumieran las consecuencias por no dejar curar a su mascota con ella”.

Ante ello la Sra. Orellana solicitó que se le entregue el Libro de Reclamaciones del Local Comercial. Como resultado de la solicitud, la Sra. Mónica le informó que no contaban con el instrumento de reclamos solicitado, generando que no pueda formular su reclamo de manera formal.

Por tal motivo, y al ver que el estado de salud del Cachorro empeoraba, la Sra. Orellana acudió a tres (3) veterinarias para la revisión del Cachorro¹. Siendo de este modo que el Cachorro fue diagnosticado con un cuadro de neumonía con ínfimas posibilidades de sobrevivir, dando como esperanza máxima de vida de una (1) o dos (2) noches más al Cachorro. En consecuencia, el 29 de noviembre de 2011 la Sra. Orellana autorizó aplicar una eutanasia al Cachorro.

Al día siguiente de realizada la eutanasia, la Denunciante realizó una necropsia al Cachorro en el laboratorio de Histología, Embriología y Patología Veterinaria de la Universidad Mayor de San Marcos, teniendo como resultado la existencia de una neumonía hemorrágica difusa aguda.

Ante la obtención de dicho diagnóstico, el 6 de diciembre de 2011 la Sra. Orellana dirigió una misiva por conducto notarial al Sr. Vargas requiriendo que se proceda con la devolución del costo del Cachorro y de los gastos ocasionados por la carencia de atención especializada en el Local Comercial. No obstante, la referida misiva fue respondida notarialmente por el Denunciado el 02 de enero de 2012 negando responsabilidad sobre los hechos descritos en la carta.

¹ En el escrito de denuncia, se señala que las visitas al médico veterinario acontecieron de la siguiente manera:

Fecha	Veterinaria
27/11/2011	Clínica Veterinaria El Polo SAC
29/11/2011	Veterinaria Artesanos
29/11/2011	Clínica Veterinaria Rondón

III.2. Instancias:

III.2.1. Sede administrativa

III.2.1.1. Inicio del procedimiento sancionador

El 02 de marzo de 2012, la Sra. Orellana denunció al Sr. Vargas ante el INDECOPI por infracciones al Código del Consumidor por los hechos descritos en los antecedentes y la no entrega de una boleta de venta por la compra del Cachorro; por lo que, requirió las siguientes medidas correctivas: (i) devolución del monto pagado por el Cachorro; (ii) entrega del certificado de pedigree del Cachorro; (iii) entrega del comprobante de venta por el Cachorro; (iv) clausura temporal del Local Comercial; (v) inhabilitación del Denunciado; (iv) pago de costas y costos del procedimiento.

En consecuencia, mediante la Resolución N° 01 (en adelante, la “Resolución 1”), el ORPS N° 3 admitió a trámite la denuncia en razón de que el Denunciado habría vulnerado el artículo 19 del Código del Consumidor, en tanto: (i) habría vendido el Cachorro cuando este encontraba en malas condiciones de salud; y, (ii) habría incumplido con su deber de entregar un comprobante de pago por la venta del Cachorro, afectando de este modo las expectativas de consumidor al no encontrar una correspondencia entre lo que esperaba recibir y lo que realmente recibió.

No obstante, el 19 de abril de 2012, la Sra. Orellana formuló una queja señalando que la ORPS N° 3 no interpretó correctamente su competencia en relación con la protección de consumidores; y, asimismo, solicitó que en la imputación de cargos se incluya que el Sr. Vargas cometió una infracción al artículo 150 del Código del Consumidor.

La queja fue resuelta mediante la Resolución Final N° 1530-2012/CPC declarando fundado lo alegado por la Denunciante y ordenando la nulidad de todas las resoluciones de trámite actuadas en el procedimiento del ORPS N° 3, para finalmente remitir la denuncia a la CPC y proceder con el trámite correspondiente.

Posteriormente, el 5 de julio de 2012, la CPC expidió la Resolución CPC N° 01 (en adelante, “Resolución CPC 1”), mediante la cual la CPC admitió a trámite la denuncia bajo el siguiente análisis: (i) infracción al artículo 18 y 19 del Código del Consumidor, en la medida que no se habría prestado un servicio idóneo al haber entregado al Cachorro en un estado de salud no adecuado; y, (ii) infracción al artículo 150 y 151 del Código del Consumidor, en cuanto el Denunciado no contaría con libro de reclamaciones en las instalaciones del Local Comercial. Asimismo, solicitó a la Sra. Orellana presentar los informes emitidos por las clínicas veterinarias que revisaron al Cachorro antes de su fallecimiento.

Tras la emisión de la Resolución CPC 1, el 18 de julio de 2012, la Sra. Orellana hizo llegar a la CPC un escrito reiterando los fundamentos alegados en su denuncia y solicitó a la CPC la programación de un informe oral para explicar con mayor detenimiento los motivos por los que el Denunciado debía ser sancionado.

III.2.1.2. Descargos del Denunciado

Con fecha 19 de julio de 2012, el Sr. Vargas presentó ante la CPC sus descargos solicitando se considere que la denuncia es infundada en virtud de los siguientes fundamentos de hecho:

- En ningún momento alguien le impuso a la Denunciante a adquirir al Cachorro; sino que más bien la propia Denunciante eligió al Cachorro y verificó el estado de este previo al momento de su entrega.
- Al momento de la compra, la Sra. Orellana recibió el Certificado de garantía en el que se establecieron sus derechos y los términos y condiciones para que este sea aplicable. Siendo ello, el Certificado de garantía establecía que en “caso que el dueño llevará al cachorro a atenderlo a otro lugar, el cachorro perderá todas las garantías antes mencionadas”; así como, tampoco admitía la eutanasia, diferenciándose de la muerte natural del Cachorro.

Por consiguiente, cuando la Denunciante manifestó en su denuncia haber llevado al Cachorro a 3 clínicas veterinarias distintas al Local Comercial y aplicado un tratamiento eutanásico, la garantía resulta inexigible.

- No es cierto que la Denunciante se haya apersonado al Local Comercial el 27 de noviembre de 2011, sino que se acercó al establecimiento el 29 de noviembre de 2011 exigiendo vales de compra por el monto del Cachorro cuando este aún se encontraba con vida. Ante ello, la Sra. Mónica le indico que, si el Cachorro se encontraba en mal estado de salud, esperará unos minutos al médico veterinario asociado al Local Comercial para que lo revisará; no obstante, la Sra. Orellana no quiso esperar y se retiró afirmando que el cachorro se iba a morir.
- La Denunciante sacrificó al Cachorro sin permitirle recibir un tratamiento veterinario, y no presentó prueba alguna que acreditará que el Cachorro que recibió la eutanasia fuera el mismo que adquirió en el Local Comercial.
- El encargado de INDECOPÍ asignado para verificar la presencia del Libro de reclamaciones se acercó a un domicilio distinto al del Local Comercial. Por ello, se efectuó una nueva visita el 01 de marzo de 2012, donde se pudo corroborar la presencia del Libro de reclamaciones en el Local Comercial.

III.2.1.3. Resolución de ampliación de cargos

Con fecha 13 de setiembre de 2012, la CPC emitió la Resolución CPC N° 03 (en adelante, "Resolución CPC 3") mediante la cual resolvió ampliar la imputación de cargos al Denunciado, estableciendo como nuevo hecho imputado en el procedimiento el siguiente:

"El Denunciado no habría cumplido con entregar a la Denunciante el comprobante de pago por la adquisición del cachorro de raza Yorkshire, lo cual constituye una presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor"

III.2.1.4. Absolución a la ampliación de cargos

Con fecha 28 de setiembre de 2012, el Sr. Vargas presentó sus descargos alegando que, si cumplió con entregar el comprobante de pago por la adquisición del Cachorro a la Sra. Orellana, adjuntando como medio de prueba copia legalizada del comprobante.

III.2.1.5. Téngase presente de la denunciante

Con fecha 09 de octubre de 2012, la Denunciante presentó un escrito con sumilla “Téngase presente” manifestando que:

- El Sr. Vargas no ha logrado acreditar que el Cachorro se hallaba en buenas condiciones de salud cuando fue entregado a la Sra. Orellana.
- El Denunciado no ha presentado descargos sobre la supuesta comisión del hecho infractor relacionado a la ausencia de libro de reclamaciones en el Local Comercial entre el 27 de noviembre de 2011 y el 01 de marzo de 2012.
- El Sr. Vargas no ha presentado medio probatorio que demuestre la entrega del comprobante de pago a la Denunciante. Asimismo, el Certificado de garantía no se encuentra suscrito por la Sra. Orellana, por lo que no puede alegarse que la entrega de este reemplace al comprobante de pago.

III.2.1.6. Primera Resolución Final

El 12 de diciembre de 2012, la CPC expidió la Primera Resolución Final a través de la cual resolvió desestimar los cargos relacionados al estado de salud del Cachorro al momento de su venta y la entrega del comprobante de pago correspondiente. En ese sentido, únicamente resolvió declarar fundada la denuncia en el extremo referido a la ausencia de un libro de reclamaciones en el Local Comercial.

Los argumentos para desestimar las denuncias antes mencionadas fueron que: (i) no se acreditó que el Denunciado haya vendido al Cachorro en un estado de salud

no adecuado; y, (ii) no se acreditó que el Sr. Vargas no haya cumplido con entregar a la Denunciante el comprobante de pago correspondiente.

Sin perjuicio de lo antes mencionado, mediante la Primera Resolución Final, la CPC resolvió en su apartado CUARTO sancionar al Denunciado con una amonestación. No obstante, en la sumilla de la Primera Resolución Final se indicó que la sanción impuesta es ascendente a 1 UIT. En esa misma línea corresponde mencionar que en el numeral 52 de los considerandos en la ya citada resolución se señaló textualmente:

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

III.2.1.7. Recurso de apelación de la Sra. Orellana

Con fecha 28 de diciembre de 2012, la Sra. Orellana presentó un recurso de apelación contra los extremos declarados infundados en la Primera Resolución Final, alegando lo siguiente:

- El Denunciado no ha logrado demostrar que el Cachorro haya estado en condiciones normales de salud al momento de ser entregado.
- El Denunciado no ha proporcionado ningún medio probatorio que certifique la entrega del comprobante de pago correspondiente al momento de vender el Cachorro. De este modo, la Sra. Orellana alega que se habrían vulnerado sus expectativas como usuaria en la medida que todo consumidor razonable requiere.
- El Certificado de garantía no se encuentra firmado por la Sra. Orellana y su finalidad de este medio de prueba fue demostrar que el Denunciado limita el derecho de los consumidores a acceder a un comprobante de pago mediante la entrega del referido documento.

- La Primera Resolución Final incurre en diversos errores que contravienen el principio de debido procedimiento y congruencia procesal ante la solicitud de informe oral solicitada por la Denunciante. Muestra de estos errores se pueden evidenciar en el numeral 52 de la Primera Resolución Final, donde se determina que “corresponde sancionar al Banco con una multa de 1 UIT”, y en el CUARTO resolutivo donde se menciona que la sanción al Sr. Vargas será una amonestación.

III.2.1.8. Descargos presentados contra la apelación

El 11 de abril de 2013, el Sr. Vargas presentó sus alegatos contra la apelación de la Sra. Orellana bajo los siguientes argumentos:

- La Denunciante reconoce que se le entregó un Certificado de garantía, pero busca desconocer las condiciones establecidas en el mismo para la aplicación de la garantía. Incluso busca limitar el ámbito de actuación del medio de prueba a lo que esta busca acreditar, no aceptando interpretación diferente.
- La Denunciante no ha logrado presentar ningún medio de prueba para acreditar que el cachorro que recibió el diagnóstico y posteriormente recibió la eutanasia es aquel que adquirió en el Local Comercial el 27 de noviembre de 2011.
- Se ha verificado por personal de INDECOPI que se ha subsanado el defecto relacionado con el libro de reclamaciones y, en virtud de la aplicación de los principios del procedimiento administrativo sancionador y al principio de razonabilidad, corresponde confirmar la sanción de amonestación
- La Denunciante pretende enervar los efectos de la Primera Resolución Final por errores de tipeo en la misma. Por ende, solicita confirmar la sanción de multa establecida en el CUARTO resolutivo; toda vez que los argumentos planteados en el análisis son congruentes, razonados y sustentados

legalmente y conforme a los principios del procedimiento administrativo sancionador.

- El derecho de defensa de la Sra. Orellana no se ha visto afectado en tanto, anteriormente, ha tenido opción para hacer valer su derecho oportunamente.
- Presenta un allanamiento a la sanción de amonestación impuesta por la Sala respecto a la ausencia del Libro de reclamaciones en el Local Comercial.

III.2.1.9. Solicitud de nulidad de la Primera Resolución Final

Con fecha 22 de octubre de 2013, la Denunciante solicitó la nulidad de la Primera Resolución Final debido a que la CPC no le corrió traslado del escrito de fecha 28 de setiembre de 2012 presentado por el Sr. Vargas; lo cual generó una vulneración a su derecho al debido procedimiento y al principio de legalidad. Asimismo, la CPC tampoco hizo referencia a sus solicitudes sobre: (i) la realización de “visita inspectiva” para acreditar la presencia de un médico veterinario en el Local Comercial; y, (ii) la programación de una audiencia oral previa emisión de la resolución final.

De igual manera presentó algunos aspectos a considerar, respecto a cada uno de los hechos imputados al Denunciado en el procedimiento:

- El Denunciado se encuentra en mejores condiciones que la Denunciante para acreditar que esta última no se apersonó el día 27 de noviembre de 2011 a solicitar la atención del Cachorro adquirido con horas de anticipación.
- Debido a que la Primera Resolución Final no se encuentra debidamente motivada, solicita la nulidad de esta por contravenir el principio de legalidad. Siendo que, posteriormente, deberá emitir un pronunciamiento claro y congruente con el principio de predictibilidad.

- Los considerandos 28 y 29 y los resolutivos de la Primera Resolución Final resultan incongruentes; toda vez que la CPC sostiene que no existe certeza en la entrega de las boletas, pero resuelve declarar infundada la denuncia en dicho aspecto.

III.2.1.10. Primera Resolución de la Sala

El 2 de abril de 2014 se emitió la Primera Resolución de la Sala, mediante la cual la Sala resolvió declarar la nulidad parcial de la Primera Resolución Final en los extremos apelados, debiendo la CPC emitir un nuevo pronunciamiento sobre los siguientes extremos: (i) haber vendido a la Denunciante un cachorro de raza Yorkshire que no se encontraba en adecuado estado de salud; y, (ii) no haber entregado a la denunciante el comprobante de pago por la compra del cachorro.

La decisión antes descrita se sustentó en el hecho de que la CPC omitió pronunciarse sobre la solicitud de informe oral de la Sra. Orellana y no motivo su decisión de denegar el mismo. Ello ocasionó que la CPC incurriera en una causal de nulidad parcial al incumplir los requisitos de los artículos 3, 3.2 y 5.4 del TUO de la LPAG

III.2.1.11. Segunda Resolución Final

Con fecha 08 de julio de 2014, la CPC emitió la Segunda Resolución Final mediante la cual resolvió lo siguiente:

1. Denegar la solicitud de la Denunciante respecto a efectuar una diligencia de inspección en el Local Comercial en tanto no resulta pertinente.
2. Enmendar los errores materiales contenidos en el numeral 52 y el Cuarto resolutivo de la Primera Resolución Final, indicando que la sanción atribuible al Sr. Vargas es de 1 UIT.
3. Declarar infundada la denuncia en los extremos relacionados al estado de salud del Cachorro en el momento de su venta y la entrega del comprobante

de pago correspondiente. Ello en tanto no se evidenció responsabilidad administrativa y no ha quedado acreditado que el Sr. Vargas no haya cumplido con entregar el comprobante de pago, respectivamente.

4. Denegar las medidas correctivas

III.2.1.12. Recursos de apelación contra la Segunda Resolución Final

III.2.1.12.1. Apelación de la Sra. Orellana

Con fecha 23 de julio de 2014, la Denunciante formuló un recurso de apelación contra de la Segunda Resolución Final respecto a los extremos declarados infundados en la denuncia interpuesta y la denegatoria de las medidas correctivas, manifestando los siguientes argumentos:

- El Denunciado no ha logrado demostrar que el Cachorro haya estado en condiciones normales de salud al momento de ser entregado.
- El Sr. Vargas no ha logrado presentar ningún medio probatorio que demuestre que, al momento de vender al Cachorro, proporcionó el correspondiente comprobante de pago.
- El Certificado de garantía no se encuentra firmado por la Sra. Orellana.
- Ante la ausencia de una garantía explícita debió aplicarse una garantía implícita, donde el bien o servicio adquirido debe ser idóneo para los fines y usos previsibles en el mercado.
- El Sr. Vargas no ha negado que la Sra. Orellana acudió al Local Comercial con la intención de reclamar el estado de salud del canino el día 27 de noviembre de 2011.

- El Sr. Vargas es quien se encuentra en mejores condiciones para acreditar que se ofreció a brindar atención médica al Cachorro y este no fue aceptado por la Denunciante.
- No existe congruencia en lo resuelto sobre la infracción relacionada a la entrega del comprobante de pago; toda vez que la CPC consideró que el Certificado de garantía era equivalente a un comprobante de pago para desestimar la imputación.
- En el informe oral se cuestionó el objeto de prueba que representaban las boletas de venta legalizadas ofrecidas por el Sr. Vargas para acreditar su entrega. No obstante, en el considerando 56 de la Segunda Resolución Final se indicó que dicho medio de prueba no presentó cuestionamiento alguno.

III.2.1.12.2. Apelación del Sr. Vargas

De igual modo, el 24 de julio de 2014, el Denunciado apeló la Segunda Resolución Final en el extremo que dispuso imponerle una sanción de una (1) UIT por no contar con el Libro de Reclamaciones, bajo los siguientes fundamentos:

- En la Segunda Resolución Final deben considerarse los principios de la potestad sancionadora de congruencia, razonabilidad y gradualidad de sanciones.
- La multa impuesta no resulta de real cumplimiento para el Denunciado teniendo en cuenta que sus ventas no superan los S/2,000.00 mensuales; lo cual genera un perjuicio grave que hasta podría significar el inicio de su quiebra.
- No existe mayor perjuicio legalmente por cuanto se ha brindado una atención conforme al Certificado de garantía otorgado.

- En tanto se ha subsanado el defecto relacionado con el Libro de reclamaciones, en virtud de los principios del derecho administrativo sancionador, solicita se reforme la apelada y se imponga una sanción de amonestación
- No se han tenido en cuenta los criterios de graduación de la sanción dispuestos en el artículo 112 del Código del consumidor

III.2.1.13. Segunda Resolución de la Sala

Con fecha 17 de febrero de 2015, se emitió la Segunda Resolución de la Sala mediante la cual resolvió declarar fundadas las denuncias por vulneración a los artículos 18 y 19 del Código del consumidor en relación con: (i) el estado de salud del Cachorro al momento de su adquisición y (ii) la no entrega del comprobante de pago; imponiendo una sanción de una UIT por cada una de las infracciones. Asimismo, ordenó al Denunciado a: (i) devolver el monto pagado al momento de la adquisición del Cachorro más los intereses legales correspondiente, (ii) devolver los gastos de atención médica del Cachorro, (iii) entregar el comprobante de pago por la venta del Cachorro y (iv) cumplir con pagar los costos y costas del procedimiento.

La motivación de la Sala en los extremos antes mencionados fue la siguiente:

- Declaró improcedente el recurso de apelación del Sr. Vargas, debido a que la infracción y la sanción impuesta fueron materia de la Primera Resolución Final, la cual no fue apelada oportunamente. Asimismo, la Segunda Resolución Final únicamente enmienda un error material de la Primera Resolución Final; por consiguiente, el Sr. Vargas no puede formular apelación contra la sanción impuesta por esta última.
- La materia del procedimiento se encuentra relacionado con el hecho denunciado; es decir, se debe conocer si el Cachorro estaba en óptimas condiciones de salud o no para determinar si se incurrió en la infracción, al margen de las acciones que se hayan adoptado al respecto.

- La Sra. Orellana ha presentado como medios de prueba recetas de veterinarios y comprobantes de pago que acreditan que el Cachorro recibió atención médica y medicinas el mismo día que fue adquirido; lo cual evidencia que el Cachorro no estaba en buenas condiciones de salud. Del mismo modo, el Sr. Vargas no ha alegado ni ha podido acreditar que dicha situación se debió a causas que no le resulten imputables.
- En el presente caso, y acorde al deber de idoneidad, la Sra. Orellana esperaba obtener un documento que cumpla con la normativa tributaria, a pesar de que puedan existir otros documentos para validar la existencia de una relación de consumo. Siendo así, la Sala determina que, en tanto el comprobante de pago es una garantía de naturaleza legal en la contratación de bienes y servicios, este deberá ser el documento regular y que por exigencia legal debe ser entregado a los consumidores.
- El Denunciado presentó como medios de prueba copias legalizadas de los comprobantes emitidos a favor de la Denunciante; sin embargo, ellos acreditan su emisión mas no que estos hayan sido entregados.

La Segunda Resolución de la Sala, presentó un voto en discordia en el extremo que resolvió declarar fundada la imputación contra el Denunciado por no haber proporcionado un comprobante de pago a la Sra. Orellana; en tanto se estima que la provisión de un documento diferente al “comprobante de pago” no constituye en sí una conducta susceptible de considerarse una transgresión al deber de idoneidad. Si bien el comprobante de pago es el documento por excelencia para validar la existencia de una relación de consumo, existen otros documentos que contienen los elementos necesarios que sirven para tal fin.

III.2.1.14. Queja administrativa

Con fecha 12 de mayo de 2015, el Sr. Vargas presentó una queja contra la Segunda Resolución de la Sala, solicitando su anulación bajo los siguientes argumentos:

- Si bien las normas indican que el recurso de queja se presentará antes de la emisión de la resolución final, estas no prohíben la interposición de una queja contra la resolución final.
- Se ha vulnerado el contenido esencial de los derechos fundamentales de debido proceso y “tutela procesal efectiva” del Denunciado; en tanto se le privó arbitrariamente de su derecho a la defensa al no fundamentar congruente, razonable y legalmente los motivos de la improcedencia de su apelación en la Segunda Resolución de la Sala.
- Cuando la Comisión enmienda el “error material” de la Primera Resolución final referido a la imposición de una multa mediante la Segunda Resolución Final, se vulnera el “derecho a la legalidad”. Este hecho debió ser advertido por la Sala y declarar nula la Primera Resolución Final en su momento, en lugar de, posteriormente, declarar que la aclaración tiene eficacia adelantada y sin opción a reclamo.
- La Sala ha desnaturalizado la interpretación de “error material” debido a que, según el artículo 201 de la Ley N° 27444, los errores materiales no deben modificar el contenido esencial de la resolución ni el propósito de la decisión.
- La Sala pretende otorgar carácter de cuestionamiento a una alegación efectuada en el informe oral (el hecho que se haya acreditado la emisión de la boleta no acredita que esta haya sido entregada), la cual conforme al derecho a la defensa tuvo que absolverse el traslado correspondiente dentro del debido proceso; ello generó una vulneración al principio de igualdad de partes, congruencia y motivación de las resoluciones.
- La Sala ha transgredido el “derecho a la fundamentación de las resoluciones”; ello en cuanto sus considerandos carecen de sustento y contenido jurídico.

A causa de ello, el 21 de mayo de 2015, la Sala expidió la Resolución 0290-2015/SDC-INDECOPI a través de la cual declaró improcedente la queja del Denunciado en tanto el recurso presentado resultaba un cuestionamiento contra el fondo de la decisión adoptada en la Segunda Resolución de la Sala; lo cual no es pasible de ser analizado mediante una queja.

III.2.2. Sede judicial

III.2.2.1. Demanda

Con fecha 26 de mayo de 2015, el Denunciante presentó una acción contencioso - administrativa pretendiendo que se declare la nulidad de la Segunda Resolución Final y la Segunda Resolución de la Sala. La referida demanda se fundamentó debido a lo señalado a continuación:

- Al declarar consentida con efecto anticipado una resolución que se vio afecta de rectificación en la parte decisoria, la Sala ha desconocido flagrante y dolosamente la vigencia y eficacia de su derecho a la defensa.
- La Sala ha actuado en contra del derecho a la defensa del Sr. Vargas en razón de que ha desnaturalizado la interpretación del concepto de error material, al pretender convalidar la integración de una variación total de lo resuelto en la Primera Resolución Final de manera arbitraria.
- La Sala ha otorgado validez y calidad de tacha a un cuestionamiento formal a una alegación efectuada en un informe oral. Ello vulnera los principios de legalidad e igualdad de las partes por no haber comprobado la provisión del comprobante de pago a la Sra. Orellana.
- La Sala quebrantó el derecho a la fundamentación de las resoluciones por cuanto sus frases no tienen sustento jurídico para determinar la improcedencia de la apelación.

- La Sala ha realizado una valoración de pruebas parcializada y carente de fundamento, basándose únicamente en los medios probatorios presentados por la Denunciante.
- Prueba de lo anterior se encuentra en el análisis del Certificado de garantía y el Protocolo de necropsia, que dejó de lado lo dispuesto en el artículo 169 del Código Procesal Civil respecto a la carga de la prueba. Asimismo, dejó de lado la carta notarial presentada por el Sr. Vargas donde se manifestaba que la Sra. Orellana no cumplió con las condiciones de la garantía y la propuesta de descuento para adquirir una nueva mascota.

III.2.2.2. Constestación de la demanda – INDECOPI

Con fecha 16 de julio de 2015, el INDECOPI presentó su respuesta a la demanda interpuesta por el Sr. Vargas indicando lo siguiente:

- Los actos administrativos cuestionados no han incurrido en vicios de nulidad, en la medida que se encuentran sustentados en las infracciones y normas de protección al consumidor; las cuales han sido claramente acreditadas y no han sido desvirtuadas por el Sr. Vargas.
- La responsabilidad administrativa que se establece en materia de protección al consumidor se halla en la teoría de las cargas probatorias dinámicas; es decir, la carga probatoria se dirige hacia quien posee las mayores posibilidades de producirla.
- De los hechos planteados y los medios de prueba ofrecidos en la denuncia se puede determinar que el Denunciado habría incurrido en los hechos imputados y no aportó ninguna prueba que acreditará que ello se debió a causas que no le fueran imputables; por lo que, el Sr. Vargas actuó en contra del deber de idoneidad y la denuncia fue declarada en su momento.

- Aunque la no emisión y no entrega de comprobantes de pago puede representar una infracción a las normas tributarias, ello no implica que la referida conducta también pueda afectar legítimas expectativas de un consumidor y, a su vez, puede constituir una infracción en la normativa protección al consumidor.

III.2.2.3. Saneamiento del proceso

Mediante Resolución N° 4, el 23° Juzgado Contencioso Administrativo informó un problema en la notificación de la demanda a la Sra. Orellana y solicitó al Sr. Vargas remitir la dirección correcta.

El Sr. Vargas remitió la dirección corregida y el 23° Juzgado ordenó su nueva notificación; la cual fue realizada mediante la cédula de notificación N° 219718-2015-JR-CA dejando constancia de la notificación de la demanda bajo puerta el 20 de octubre de 2015.

Posteriormente, mediante la Resolución N° 6, el 23° Juzgado resolvió declarar rebelde a la Sra. Orellana y remitir los autos al Ministerio Público para el dictamen de ley.

III.2.2.4. Contestaciones a la demanda de fecha posterior a la declaración de rebeldía de la Sra. Orellana

III.2.2.4.1. Sra. Orellana

Mediante escrito de fecha 06 de enero de 2016, la Sra. Orellana se apersonó al proceso indicando que tomó conocimiento de este de forma extemporánea debido a que ella no reside en el domicilio que indicó el Sr. Vargas en su demanda y procedió a contestar la misma bajo los fundamentos detallados a continuación:

- El Sr. Vargas presentó un recurso de apelación cuestionando la multa de 1 UIT impuesta por la infracción consistente en no contar con Libro de Reclamaciones de forma no oportuna, toda vez que lo presentó cuando dicho extremo ya había quedado consentido.

- La sanción materia de cuestionamiento fue impuesta mediante la Primera Resolución Final, por lo que el Sr. Vargas no puede interponer una apelación contra la Segunda Resolución Final debido a que esta última solo enmienda un error material de la anterior.
- Asimismo, reiteró sus argumentos presentados en la sede administrativa respecto al estado de salud en que fue entregado el Cachorro y la falta de entrega del comprobante de pago.

Con fecha 29 de marzo de 2016, el 23° Juzgado emitió la Resolución N° 07 resolviendo que la notificación realizada a la Sra. Orellana fue correcta de acuerdo con su domicilio indicado en su DNI. Por lo tanto, se considera que la contestación de la demanda de la Sra. Orellana fue presentada extemporáneamente y se mantendrá su situación de rebelde declarada en la resolución anterior; sin embargo, a partir de la fecha de expedición de la Resolución N° 07 se le considerará por apersonada al proceso.

III.2.2.4.2. Ministerio Público

A través del escrito de fecha 07 de junio de 2016, el Ministerio Público se apersona al proceso y opina que se debe declarar fundada en parte la demanda interpuesta por el accionante, en el extremo que debe declararse nula la Segunda Resolución de la Sala.

Dicha opinión se sustentó en el hecho de que el Sr. Vargas no tuvo conocimiento concretamente de la sanción impuesta mediante la Primera Resolución Final y, por ende, existe una vulneración al derecho a la defensa que acarrea la nulidad del procedimiento administrativo.

III.2.2.5. Sentencia

Conforme a la sentencia emitida en fecha 22 de junio de 2017, el 23° Juzgado resolvió declarar infundada la demanda debido a los siguientes fundamentos:

- El artículo 28 del ROF del INDECOPI establece que la CPC se encuentra facultada de oficio o a solicitud de parte para enmendar sus resoluciones si estas contienen errores manifiestos de escritura, cálculo o inexactitudes evidentes; por lo tanto, no se puede invocar la existencia de una transgresión al principio de legalidad.
- La sección considerativa de la Primera Resolución Final manifiesta la voluntad de la CPC del INDECOPI a imponer una multa ascendente a 1 UIT al Sr. Vargas. En ese sentido corresponde rectificar la incongruencia presente entre lo indicado en la sección considerativa y el apartado resolutivo.
- La corrección del apartado resolutivo no implicó la realización de un nuevo análisis jurídico que genere una modificación de lo sustancial; por lo que, no se ha afectado la validez y eficacia del acto administrativo.
- No se ha generado una vulneración al derecho a la defensa del Sr. Vargas, en tanto la apelación presentada contra la Segunda Resolución Final solo alega que corresponde aplicar una amonestación en lugar de una multa en virtud de los principios de la potestad sancionadora: congruencia, responsabilidad y gradualidad. No obstante, no cuestiona que la corrección dispuesta en la resolución ya citada no corresponda a un error material. Por consiguiente, la infracción y sanción han quedado consentidas con efecto retroactivo.
- El artículo 9 del TUO de la LPAG dictamina que el acto administrativo se toma por válido hasta que su nulidad sea declarada como tal. Asimismo, en lo supuestos de rectificación o enmienda material, el efecto retroactivo se da en la fecha de emisión de la resolución rectificadora; ello en tanto la rectificación no implica modificación del contenido sustancial ni el sentido de la decisión.

- La Sala no infringió el deber de debida motivación en la emisión de la Segunda Resolución de la Sala, en tanto se observa la fundamentación de la improcedencia del recurso de apelación del Sr. Vargas en los fundamentos del 11 al 27 de la resolución citada anteriormente.
- El Sr. Vargas no ha acreditado la provisión de la boleta de pago. Toda vez que el medio de prueba ofrecido por este sólo acreditó la emisión de la boleta de pago, mas no que fuera entregada a la Sra. Orellana.
- La Sala no ha realizado una valoración de pruebas parcializada ni carentes de fundamento. Asimismo, tampoco ha omitido pronunciarse sobre alguna prueba ofrecida por las partes en el desarrollo del procedimiento.

IV. Identificación de problemas jurídicos

Tras la identificación de los hechos, corresponde delimitar los problemas jurídicos que serán materia de examen en el presente informe:

1. El primero de ellos se encuentra relacionado a la presunta transgresión al deber de idoneidad por parte del Sr. Vargas. Para lo cual, resultará necesario tener en cuenta aquello que la CPC dispuso como hechos susceptibles de revisión: (i) el estado de salud del Cachorro cuando este fue entregado a la Sra. Orellana y, (ii) la provisión del comprobante de pago al momento de la adquisición del Cachorro.
2. En segundo lugar, corresponde referirse al pronunciamiento de nulidad parcial de la Primera Resolución Final. Siendo así, el análisis de este apartado debe centrarse en dos principales interrogantes: (i) ¿los errores en los que incurrió la CPC eran errores que podían enmendarse manteniendo la preservación de la Primera Resolución Final?; y, (ii) ¿la omisión de pronunciamiento respecto a la solicitud de informe oral de la Sra. Orellana acarrea la nulidad de la Primera Resolución Final?
3. Por último, concierne hacer referencia a la demanda contenciosa administrativa presentada por el Sr. Vargas desde las siguiente perspectiva (i) ¿se vulneró el derecho a la defensa del Sr. Vargas en el procedimiento sancionador? (ii) ¿la Segunda Resolución Final y la Segunda Resolución de la Sala presentaron una motivación aparente?

En síntesis, el esquema propuesto para el estudio de los problemas jurídicos descritos anteriormente será el siguiente:

N°	Cuestionamiento planteado
Problema jurídico 1	<p>1. ¿El Denunciado incurrió en una vulneración al deber de idoneidad?</p> <p>1.1. Respecto al estado de salud en qué fue entregado el Cachorro.</p> <p>1.2. Respecto a la entrega del Comprobante de pago.</p>
Problema jurídico 2	<p>2. ¿Correspondía declarar la nulidad de la Primera Resolución Final?</p> <p>2.1. Respecto a los errores en los que incurrió la CPC</p> <p>2.2. Respecto a la omisión de pronunciamiento sobre la solicitud de informe oral</p>
Problema jurídico 3	<p>3. ¿Correspondía declarar fundada la demanda contenciosa administrativa presentada por el Sr. Vargas?</p> <p>3.1. Respecto a la vulneración al derecho a la defensa del Denunciante</p> <p>3.2. Respecto a una motivación aparente en los pronunciamientos</p>

V. Análisis de problemas jurídicos

V.1. ¿El Denunciado incurrió en una vulneración al deber de idoneidad?

Ante todo, resulta menester delimitar los parámetros al deber de idoneidad, regulado en los artículos 18 y 19 del Código del Consumidor, como la correspondencia entre lo que se espera y aquello que es efectivamente recibido por el consumidor en función de diferentes factores relacionados con las circunstancias del bien o servicio.

Al respecto, Alfredo Bullard (2003) ha señalado que *“por idoneidad se entiende (...) la adecuación entre lo que un consumidor razonable esperaría recibir y lo que recibe en realidad en la transacción de consumo, dadas las circunstancias (...)”*(p. 433). En esa misma línea, el mencionado autor también refiere que en los casos de procedimientos sancionadores que abarcan esta problemática, el INDECOPI sancionará a los proveedores que no cumplieron con ofrecer bienes o servicios idóneos en el margen de lo que el consumidor razonable hubiera esperado recibir. (Bullard, 2003)

En complemento de lo anterior, mediante la Resolución N° 0007-2015/SPC-INDECOPI, la Sala ha indicado en su apartado considerativo lo siguiente sobre el deber de idoneidad:

“18. El artículo 18° del Código define a la idoneidad de los productos y servicios como la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función de su naturaleza, de las condiciones acordadas y de la normatividad que rige su prestación. Asimismo, el artículo 19° del Código establece la responsabilidad de los proveedores por la idoneidad y calidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado.

19. Dicho supuesto de responsabilidad administrativa en la actuación del proveedor impone a este la carga procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien o servicio colocado en el mercado, sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de

responsabilidad. No obstante, previamente el consumidor debe acreditar el defecto del producto o servicio”

Por consiguiente, lo anterior permite determinar que el deber de idoneidad no se limita a un solo hecho, sino que abarca diversas posibilidades dependiendo de las circunstancias, normativa de la prestación y las condiciones acordadas en la propia relación de consumo.

En ese sentido, y tomando en consideración las particularidades que se pudiesen presentarse en cada caso, se puede afirmar que si se presenta algún aspecto que no corresponda entre lo esperado y lo recibido por el consumidor, este último podrá entender que el bien o servicio entregado no fue adecuado y por tanto sería susceptible de cuestionar al proveedor el cumplimiento del deber de idoneidad. Empero, para ello el consumidor deberá acreditar el desperfecto que presenta el producto o servicio y, en respuesta a ello, el proveedor sólo podrá indicar que actuó en cumplimiento de lo debido o que dicho desperfecto ocurrió fuera de su esfera de control para generar la ruptura de la responsabilidad administrativa.

Ahora bien, habiendo aclarado el alcance del deber de idoneidad y su aplicación dentro del ámbito de los procedimientos sancionadores en materia de protección del consumidor, resulta menester pronunciarse sobre las dos imputaciones impuestas contra el Sr. Vargas.

V.1.1. Respetto al estado de salud en qué fue entregado el Cachorro

De los hechos descritos en anteriormente, se observa que la Sra. Orellana indicó que el Cachorro presentó dificultad para respirar, alimentarse y moverse como un cachorro en condiciones normales a las pocas horas de su adquisición. Ante ello, la Denunciante se apersonó al Local comercial para que pudieran atender al Cachorro; sin embargo, la Denunciante únicamente obtuvo una atención pauperrima, al extremo de recibir un diagnóstico veterinario por una persona que no contaba con los estudios ni la especialidad profesional para evaluar de manera certera al Cachorro.

La Sra. Orellana manifestó que, con la finalidad de poder obtener un diagnóstico certero y un tratamiento para mejorar el estado de salud del Cachorro, llevó al Cachorro a tres (3) veterinarias distintas entre el 27 de noviembre y el 29 de noviembre del 2023, siendo diagnosticado con un cuadro de infección respiratoria con escasas probabilidades de recuperarse. Consecuencia de aquel diagnóstico, la Denunciante autorizó aplicar la eutanasia al Cachorro para posteriormente requerir una necropsia del mismo; cuyo resultado determinó la presencia de una neumonía hemorrágica difusa aguda.

En ese sentido, al momento de interponer la denuncia ante el INDECOPI, la Sra. Orellana adjuntó a su denuncia los comprobantes de pago de atenciones veterinarias, recibos por la compra de las medicinas del tratamiento, diagnósticos y tratamientos de las veterinarias, y el resultado de la necropsia efectuada al Cachorro para acreditar que el Cachorro no se encontraba en un buen estado de salud cuando fue entregado por el Denunciado. De ahí que, en esta ocasión, correspondía que el Sr. Vargas indique y acredite que el Cachorro se encontraba en un acorde estado de salud al momento de su entrega o que su estado de salud ocurrió fuera de su esfera de control para generar la ruptura de la responsabilidad administrativa.

En vista de ello, el Sr. Vargas contestó la denuncia indicando respecto al estado de salud del Cachorro lo siguiente:

- La Denunciante eligió al Cachorro y verificó el estado de este previo al momento de su entrega.
- La Sra. Orellana era consciente de los términos y condiciones del Certificado de garantía y, a pesar de ello, optó por incumplir lo fijado en esta al llevar al Cachorro a clínicas veterinarias distintas al Local Comercial y aplicar un tratamiento eutanásico.
- La Denunciante sacrificó al Cachorro sin permitir que le hicieran un tratamiento en el Local Comercial, ni dejó constancia o medio que acreditará

que el Cachorro que recibió la eutanasia fuera el mismo que adquirió en el Local Comercial.

Ahora bien, de lo indicado por el Denunciado en sus descargos, no se puede apreciar de manera fehaciente que este logre acreditar lo alegado ni que actuó conforme al cumplimiento de lo debidamente idóneo o que las complicaciones presentadas en el estado de salud de Cachorro ocurrieron fuera de su esfera de control. Asimismo, lo alegado por este no presenta un medio prueba dentro del procedimiento que permita acreditar lo enunciado; sino que principalmente se limita a plantear supuestos de hecho y cuestionar que la documentación presentada por la Sra. Orellana no corresponde al cachorro adquirido en el Local Comercial.

Respecto a este último punto, es imperativo indicar que el Sr. Vargas busca desconocer la relación entre las características del Cachorro mencionadas en el Certificado de garantía y la descripción de las características detalladas en los documentos ofrecidos por la Denunciante referente a la edad y raza del Cachorro. En suma, debido a dicha incongruencia, el argumento en cuestión resulta carente de pertinencia.

Sin perjuicio de lo anterior, deviene interesante aquello que el Sr. Vargas planteó como principal argumento de defensa: la Denunciante habría actuado en contra de las condiciones establecidas en el Certificado de garantía, por lo que la garantía brindada resulta inexigible al haber incumplido lo fijado en este.

Al respecto, el Código del Consumidor establece en su artículo 20 que las garantías funcionan como elemento para valorar si el producto o servicio brindado por el proveedor resulta idóneo. Estas pueden clasificarse en tres (3) categorías: legal, explícita e implícita.

De dicha clasificación, las garantías legales y explícitas resultan de fácil identificación e incluso podrían caracterizarse por un criterio objetivo desde lo dispuesto en las normas o en aquello indicado y acordado con el proveedor, respectivamente. Caso contrario sucede con la garantía implícita, donde su

contenido es, de cierto modo, impreciso y dependerá de los usos y costumbres correspondientes al producto o servicio (Tirado, 2021).

En ese sentido, la estrategia de defensa planteada por el Sr. Vargas devino en que la Denunciante habría incumplido las condiciones establecidas en la garantía explícita y por tanto no correspondía alegarse una vulneración al deber de idoneidad. Dicha posición fue declarada fundada por la CPC en la Segunda Resolución Final sustentando textualmente lo siguiente:

“ 48. En ese sentido, se puede concluir que, pese a haberse acreditado que la mascota de la Denunciante presentó problemas de salud que habrían sido determinantes para que la Sra. Orellana tome la decisión de sacrificarle, se ha verificado que la Denunciante no cumplió con los procedimientos establecidos por ambas partes, relacionados con las acciones a adoptar en caso el cachorro presente problemas de salud, limitando así la posibilidad de que sea el propio proveedor quien tenga la posibilidad de subsanar el defecto denunciado, más aún si se considera que ambas partes admitieron que la mascota adquirida podría presentar problemas de salud.”

Empero, tanto lo planteado por el Denunciado como lo resuelto por la CPC en la Segunda Resolución Final no contradice el hecho de que el Cachorro se encontraba en mal estado de salud.

En este punto, se aprecia que lo buscado por el Sr. Vargas es sustentar que no tuvo oportunidad de subsanar o dar una solución al problema presentado en el Cachorro por actuar en contra de los términos y condiciones del Certificado de garantía. No obstante, no está de más cuestionarse ¿era ello lo que realmente correspondía para analizar la vulneración o no al deber de idoneidad?

Con relación a ello, resulta conveniente observar el considerando 22 de la Sala en la Resolución 0121-2018/SPC - INDECOPI:

“22. Es preciso recalcar que **el artículo 104° del Código (del Consumidor) establece que el proveedor** es administrativamente responsable por la falta

de idoneidad o calidad sobre el producto o servicio determinado y que **es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure una ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado.** “

Siendo de este modo, dado que la Denunciante ha acreditado que el Cachorro se encontraba en un estado de salud no adecuado y que el Sr. Vargas no ha logrado demostrar que dicha situación fue originada por un factor objetivo, justificado o no previsible que configure la ruptura del nexo causal, se puede afirmar que el Denunciado incurrió en responsabilidad administrativa respecto al estado de salud en el que fue entregado el Cachorro.

Cabe resaltar que la posición final adoptada respecto a este hecho se atañe con aquello resuelto por la Sala en la Segunda Resolución de la Sala:

“25. Tal como puede apreciarse, los medios probatorios que obran en el expediente acreditan que el cachorro fue vendido por el señor Salazar (Vargas) sin encontrarse en adecuado estado de salud, siendo que en el presente caso, el Denunciando no ha alegado ni presentado medios probatorios que acrediten que ello se debió a causas que no le resultan imputable”.

V.1.2. Respecto a la entrega del comprobante de pago

Agregando a lo anterior, de los hechos narrados se evidencia que, cuando se imputaron los cargos contra el Sr. Vargas, la CPC estableció como una transgresión al deber de idoneidad el hecho de que el Sr. Vargas no habría cumplido con proveer a la Denunciante el comprobante de pago por la transacción del Cachorro. Ante lo cual, el Sr. Vargas presentó como medio de prueba duplicados notarializados de los comprobantes de pago emitidos para acreditar que cumplió con la entrega de estos oportunamente.

Ahora bien, a partir de las actuaciones efectuadas en el marco del presente caso, se evidencia que la CPC señaló que el hecho generador de la vulneración al deber de idoneidad era “la no entrega del comprobante de pago” y, a partir de ello, el Denunciado presentó sus descargos adjuntados los medios probatorios ya citados.

A partir de ello, a través de la Primera Resolución Final, la CPC manifestó que:

“(…) si bien no ha quedado acreditado que existe la certeza (de) que dichas boletas hayan sido entregados a la denunciante, si ha quedado acreditado que el Sr. Vargas sí entregó un documento en donde se consignaba el valor del can adquirido, así como las condiciones en que se basaba dicha relación de consumo.”

Dicha posición fue reafirmada mediante la Segunda Resolución Final, en la cual la CPC complementó su posición precisando lo siguiente:

“59. En ese sentido, si bien el Sr. Vargas no ha ofrecido medio probatorio alguno que le permita acreditar haber entregado a la Sra. Orellana las boletas de venta N° 1480 y 1481, emitidas a su nombre, se ha podido verificar que el proveedor denunciado si hizo entrega del certificado de garantía, documento en el cual constaban los detalles de la relación de consumo entablada como producto de la adquisición de un cachorro de raza yorkshire por parte de la denunciante, así como el pago efectuado por ésta.

60. En atención a ello, si bien dicho documento no se constituye formalmente en un comprobante de pago con efectos tributarios, la Comisión considera que resulta suficiente para que el proveedor denunciado haya cumplido con la obligación de entregar a la denunciante un comprobante que acredite el pago ésta efectuó”.

Resumido en otras palabras, en razón de que el Sr. Vargas realizó una conducta que salvaguardó aquello tutelado por el ordenamiento jurídico, la CPC considera que el bien jurídico protegido de la presunta infracción no se ha visto afectado; y.

por consiguiente, no corresponde aplicar una sanción al Denunciado. Sin embargo, dicha interpretación termina siendo contraria a lo prescrito en el artículo 254 del TUO de la LPAG.

La referida disposición normativa estipula las características que debe cumplir la Administración para ejercer su potestad sancionadora; entre las que, para esta ocasión, resalta la obligación de notificar de manera clara y libre de ambigüedades al administrado los hechos que se le atribuyen en su contra.

Al respecto, Juan Carlos Morón (2023b) menciona que en el ámbito de los procedimientos sancionadores se deben otorgar ciertas garantías al momento de la notificación de cargos; las cuales se materializan en el cumplimiento de ciertos requisitos.

Entre los requisitos señalados por el referido autor, resalta para el análisis del presente caso aquel denominado como *precisión*:

“a. Precisión: Debe contener todos los elementos enunciados en este artículo para permitir la defensa de los imputados, incluyendo el señalamiento de **los hechos que se le imputen**, la calificación de las infracciones que tales hechos pueden construir, la expresión de las sanciones que se le pudiera imponer así como la autoridad competente para imponer la sanción con la norma que atribuya tal competencia. Estos elementos **deben ser precisos y no sujetos a inferencias o deducciones por parte de los imputados como, por ejemplo, si se pretendiera reemplazar la calificación de los hechos o la sanción aplicable** con la referencia a la norma legal que tipifica la conducta o la indicación de la autoridad que resuelve el procedimiento con la mención al nombre de la entidad en el membrete del oficio” (Morón, 2023b:511)

En relación con este requisito, Juan Carlos Morón (2023b) complementa lo ya mencionado señalando que se infringe el mismo “cuando la Administración Pública formula cargos por unas razones y luego basa su decisión definitiva en hechos

distintos o en una nueva calificación legal de los hechos a lo que se sirvieron de base a la formulación previa de los cargos”. (p. 513)

Del mismo modo, Jorge Danos (2009) refiere:

“(El TUO de la) LPAG no contiene norma alguna que faculte a hacerlo o que establezca el procedimiento para realizar alguna modificación (respecto a los cargos contenidos en la notificación inicial). Por el contrario se establece en forma expresa que la resolución final del procedimiento no puede basarse en hechos diferentes a los determinados durante el procedimiento, aceptando sin embargo que pueda modificarse su valoración jurídica” (p. 36)

Por consiguiente, atañe indicar que la fundamentación propuesta por la CPC resultó contraria a lo dispuesto en el artículo 254 del TUO de la LPAG, dado que la valoración de la CPC debió mantenerse acorde a lo establecido en la imputación de cargos sin generar una interpretación extensiva al término “comprobante de pago”; el cual se encuentra delimitado en una lista taxativa de documentos según el art. 2 de la Resolución de Superintendencia N° 007-99/SUNAT².

2 Resolución de Superintendencia N° 007 - 99/SUNAT

“Artículo 2°.- DOCUMENTOS CONSIDERADOS COMPROBANTES DE PAGO

Sólo se consideran comprobantes de pago, siempre que cumplan con todas las características y requisitos mínimos establecidos en el presente reglamento, los siguientes:

- a) Facturas.
- b) Recibos por honorarios.
- c) Boletas de venta.
- d) Liquidaciones de compra.
- e) Tickets o cintas emitidos por máquinas registradoras.
- f) Los documentos autorizados en el numeral 6 del artículo 4°.
- g) Otros documentos que por su contenido y sistema de emisión permitan un adecuado control tributario y se encuentren expresamente autorizados, de manera previa, por la SUNAT.
- h) Comprobante de Operaciones – Ley N.° 29972.
- i) Ticket POS, el cual se rige por la resolución de superintendencia que lo crea la cual regula, entre otros aspectos, los requisitos de dicho comprobante de pago y la oportunidad de su emisión.
- j) Ticket Monedero Electrónico, el cual se rige por la resolución de superintendencia que lo crea. Esa resolución regula, entre otros aspectos, los requisitos de dicho comprobante de pago.

Cabe resaltar que lo mencionado anteriormente, guarda relación con el criterio más reciente de la Sala sobre la provisión de comprobantes de pago, establecido en la Resolución 0716-2023/SPC - INDECOPI:

“8. Así, en el marco del deber de idoneidad, **un consumidor espera contar con un documento formal exigido por las normas tributarias**, es decir, un comprobante de pago, **al margen de que existan otros documentos para acreditar el pago efectuado en el marco de la contratación de un producto** o servicio.

9. Lo anterior, en tanto **constituye una garantía legal** en toda contratación de bienes y servicios el **que el proveedor de estos extienda un comprobante de pago formal al consumidor**, documento que por excelencia ofrecerá a este todas las garantías y respaldo ante cualquier situación que pueda presentarse respecto del bien o servicio contratado.”

Sobre este nuevo criterio implementado por la Sala, resalta la concepción de la provisión del comprobante de pago como un garantía de carácter legal para los consumidores y una obligación a los proveedores de entregar el mismo. Sobre ello, debe subrayarse que ello abarca la protección de un bien jurídico distinto al de la normativa en materia tributaria.

En función de los argumentos esbozados en este apartado, y dado que el Sr. Vargas no logró acreditar que habría entregado los comprobantes de pago a la Sra. Orellana de manera oportuna, resulta pertinente declarar fundada la denuncia presentada en contra del Sr. Vargas respecto a este punto.

-
- k) Recibo electrónico por servicios públicos (recibo electrónico SP), el cual rige por la normativa sobre emisión electrónica.
 - l) Comprobante empresas supervisadas SBS, el cual se rige por la normativa sobre emisión electrónica.”

V.2. ¿Correspondía declarar la nulidad de la Primera Resolución Final?

A efectos de responder esta segunda interrogante, resulta pertinente mencionar que el ordenamiento jurídico peruano dispone en el artículo 9 del TUO de la LPAG que el acto administrativo posee una presunción de validez. Por lo que, su nulidad se efectuará únicamente cuando la autoridad correspondiente la declare de manera explícita.

No obstante, ¿por qué razones la autoridad puede estimar la anulación de un acto administrativo?

Al respecto, mediante el artículo 10 del TUO de la LPAG el legislador ha fijado un conjunto de causales taxativas que acarrearán la nulidad del acto:

“Artículo 10.- Causales de nulidad

Son vicios del acto administrativo, que causan su nulidad de pleno derecho, los siguientes:

1. La contravención a la Constitución, a las leyes o a las normas reglamentarias.
2. El defecto o la omisión de alguno de sus requisitos de validez, salvo que se presente alguno de los supuestos de conservación del acto a que se refiere el artículo 14.
3. Los actos expresos o los que resulten como consecuencia de la aprobación automática o por silencio administrativo positivo, por los que se adquiere facultades, o derechos, cuando son contrarios al ordenamiento jurídico, o cuando no se cumplen con los requisitos, documentación o trámites esenciales para su adquisición.
4. Los actos administrativos que sean constitutivos de infracción penal, o que se dicten como consecuencia de la misma.”

En lo anteriormente descrito, se evidencia una particularidad importante en el numeral 2 del art. 10. En dicha causal, el legislador ha determinado que existen situaciones donde la irregularidad o ausencia de los requisitos de validez no ocasionará la nulidad sino que, en su lugar, se puede generar la preservación del acto siempre que el vicio no resulte trascendente.

En relación con lo expuesto previamente, Diego Méndez (2021) manifiesta lo siguiente:

“El principio de conservación está vinculado a la presencia del interés público en el actuar de la Administración. En consecuencia, **si bien mediante la presunción de validez los actos administrativos emitidos surten sus efectos, ello no enerva su control jurídico por las autoridades competentes**. Sin embargo, el órgano revisor debe tomar en cuenta también la primacía del principio de conservación al momento de evaluar la validez de un acto administrativo.” (p. 61)

Por consiguiente, para dar respuesta a los supuestos que podrían significar una causal de nulidad de la Primera Resolución Final, previamente, se debe examinar si el vicio o falta del requisito de validez del acto en cuestión es trascendente o no, para adoptar una posición sobre el mismo.

V.2.1. Respecto a los errores en los que incurrió la CPC

De los hechos se aprecia que la Primera Resolución Final presentó algunas incongruencias entre lo expuesto en su sección considerativa y lo finalmente resuelto en su apartado resolutivo. A fin de esclarecer lo expuesto, se citan algunos extractos de la Primera Resolución Final:

“Sobre el Libro de Reclamaciones

(...)

39. Por lo antes mencionado, corresponde declarar fundado este extremo de la denuncia por infracción al artículo 140 del Código (del Consumidor)

(...)

Graduación de la sanción

47. Habiéndose verificado la existencia de infracciones administrativas por parte del Banco, corresponde determinar a continuación la sanción a imponer. (...)

(...)

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

(...)

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

(...)

RESUELVE

(...)

CUARTO: Sancionar al señor César Alberto Vargas Jesús con una amonestación.”

Siendo así, en el presente escenario resulta apropiado examinar la potencial aplicación del inciso 2 del artículo 10 del TUO de la LPAG. Dicho análisis acaecerá en interpretar si los errores en los que incurrió la CPC generan un defecto en los elementos requeridos para la validez del acto administrativo. Empero, como se mencionaba al final de la sección anterior, a su vez se requiere determinar si el vicio del acto resulta trascendente o no para la enmendadura y conservación del mismo.

Al respecto, se contempla que la Primera Resolución Final presenta defectos en sus requisitos de validez de objeto y contenido. Ello acontece en virtud de que el referido acto no determina inequívocamente sus efectos jurídicos; dado que a su vez

tampoco comprende las cuestiones propuestas en su motivación al confundir a las partes del procedimiento y su apartado resolutivo difiere en su totalidad con la motivación desarrollada en su sección considerativa. En ese sentido, ahora resulta obligatorio cuestionar si la presencia de este vicio resulta trascendente para la aplicación o no del principio de conservación del acto.

Respecto a lo anterior, el legislador ha sido bastante preciso en la disposición del art. 14 del TUO de la LPAG para determinar qué se entiende como vicio no trascendente, dejando sin margen alguno de interpretación a la Administración para su aplicación (Morón, 2023a: 280). Puesto lo anterior, para este caso en concreto, deviene interesante lo dispuesto en el inciso 14.2.1.

Como se ha mencionado previamente, el vicio que presenta la Primera Resolución Final se encuentra en el hecho de que el Considerando 52 y el Cuarto Resolutivo no resultan congruentes entre sí. Por un lado, el Considerando 52 llega a la conclusión de que la sanción atribuible al Banco es ascendente a una (1) UIT (error material, debería indicar al Sr. Vargas) y, por otro, el Cuarto Resolutivo establece que corresponde sancionar al Sr. Vargas con una amonestación. Por consiguiente, al evidenciarse una manifiesta incongruencia, corresponde que la CPC proceda con la enmienda de los errores materiales de los apartados considerativo y la sección resolutive para que este se conserve al considerarse un vicio de menor relevancia.

Sin perjuicio de lo anterior, cabe resaltar que los defectos del objeto y contenido que han sido analizados en los párrafos precedentes son catalogados por la doctrina como errores materiales.

En complemento a lo previamente enunciado, corresponde tener en cuenta la definición de Guzmán Napurí (2013) al respecto:

“Los errores materiales son aquellos que pueden deducirse fácilmente de la propia resolución o de la confrontación de esta con el expediente administrativo. (...) Estos errores tienen la característica común de que su corrección no altera la decisión tomada; excluyéndose evidentemente las cuestiones de derecho, la valoración de las pruebas, el alcance de los hechos

y cualquier otra consideración de hecho o de derecho que afecte los efectos del acto o su validez” (p. 592)

Esta categoría de errores son subsanables e incluso no necesitan que el superior jerárquico ordene su rectificación, sino que la propia autoridad que emitió el acto puede proceder a rectificar el mismo por iniciativa propia y sus efectos se producen retroactivamente al momento en que se notificó el acto original; tal y como se dispone en el artículo 212.1 del TUO de la LPAG. Sobre esto último, se retomará en una sección posterior.

En virtud de los fundamentos expuestos anteriormente, es posible concluir que los errores presentados en la Primera Resolución Final no son susceptibles para alegar una causal de nulidad contra el referido acto administrativo. Toda vez, que corresponde su enmendadura y que sus efectos se retrotraigan a partir de la fecha en que se notificó la Primera Resolución Final.

V.2.2. Respetto a la omisión de pronunciamiento sobre la solicitud de informe oral

En relación al particular, se constata que, con fecha 18 de julio de 2012, la Sra. Orellana solicitó la programación de un informe oral para exponer a detalle su postura respecto a la denuncia. No obstante, la CPC no se manifestó sobre dicho requerimiento en ninguna resolución de fecha posterior ni en la Primera Resolución Final.

Por ello, a través del escrito de fecha 22 de octubre de 2013, la Sra. Orellana requirió declarar la nulidad de la Primera Resolución Final alegando una afectación al debido procedimiento al no haberse efectuado ningún pronunciamiento relacionado con su petición.

Cabe resaltar que la solicitud de la Sra. Orellana se encontraba amparada en virtud del artículo 35 de las Facultades, normas y organización del INDECOPI³. No

³ Facultades, Normas y Organización del INDECOPI
Art. 35.-

obstante, es fundamental referir que si bien la referida disposición dejaba a criterio de la CPC la actuación o denegación de la solicitud, no indicaba que en caso de negar lo requerido la CPC se encontraba en la libertad de presentar pronunciamiento sobre ello.

Con relación a estos hechos, corresponde retomar las disposiciones indicadas en el artículo 3 numeral 2 y el artículo 10 numeral 2 del TUO de la LPAG; y, añadir al análisis lo señalado en el artículo 5.4 del mismo cuerpo normativo. A continuación, se efectuará la revisión de los artículos alegados de manera previa.

Al respecto, en virtud de lo establecido en el artículo 10 numeral 2 del TUO de la LPAG, se puede afirmar que la Primera Resolución Final presenta un vicio susceptible de generar su nulidad por no consumar con sus requisitos respecto al contenido del mismo. Ello en tanto, no se estaría cumpliendo con ajustar el contenido del acto en función de lo requerido por la Sra. Orellana.

Ello toma mayor relevancia si se tiene en cuenta que el artículo 5.4 del TUO de la LPAG manifiesta que el contenido del acto debe integrar todas las cuestiones expuestas por los administrados.

Relacionado con ello, Guzmán Napurí (2013) manifiesta respecto del contenido del acto administrativo lo siguiente:

“El contenido debe comprender todas las cuestiones de hecho y de derecho planteadas por los administrados, pudiendo involucrar otras no propuestas por estos, que hayan sido apreciadas de oficio, siempre que otorgue posibilidad de exponer su posición al administrado y, en su caso, aporten las pruebas a su favor. Es necesario señalar que ello significa que **el contenido del acto debe establecerse de tal manera que la resolución**

Una vez puesto en conocimiento de la Comisión lo actuado para la resolución final, las partes podrán solicitar la realización de un informe oral ante ésta. La actuación o denegación de dicha solicitud quedará a criterio de la Comisión, según la importancia y trascendencia del caso.

decida todas las peticiones formuladas. A ello se denomina en general principio de congruencia.” (p. 332)

Siendo así, al omitir una cuestión respecto a un pedido, se entiende que, en virtud de los escenarios previstos por el legislador en el artículo 14 del TUO de la LPAG, resulta imposible la aplicación de la conservación del acto administrativo.

Por ende, de los argumentos esgrimidos se concluye que la Primera Resolución Final fue declarada nula de manera correcta; puesto que la CPC debía pronunciarse sobre TODOS los requerimientos efectuados por la Denunciante y el Denunciado por más que pudieran ser declarados improcedentes o infundados.

V.3. ¿Correspondía declarar fundada la demanda contenciosa administrativa presentada por el Sr. Vargas?

El proceso contencioso administrativo es definido por Ramón Huapaya (2019) como “(uno) de los medios de control jurídico que existen sobre la administración pública” (p. 29). El ejercicio de este derecho acción se encuentra reconocido a nivel constitucional en el artículo 148 de la Constitución Política del Perú señalando que los actos administrativos que causen estado “son susceptibles de impugnación” en la vía judicial a través la acción contenciosa administrativa.

No obstante, más que una vía de impugnación adicional a los recursos administrativos dispuestos en el artículo 218 del TUO de la LPAG, la acción contenciosa administrativa representa un proceso independiente del procedimiento administrativo que emitió la resolución cuestionada. Ello se confirma si se tiene en consideración que uno de los requisitos de procedencia de la acción contenciosa administrativa es el agotamiento de la vía administrativa conforme a lo establecido en el TUO del LPAG, salvo excepciones puntuales establecidas en el art. 20 del TUO de la Ley ACA.

Ahora bien, como ya se ha mencionado, los administrados pueden recurrir a la vía jurisdiccional para cuestionar las actuaciones de la Administración Pública; empero,

esta se limita a determinadas pretensiones establecidas de manera taxativa en el artículo 5 del TUO de la Ley ACA.

Siendo que en el presente caso, el Sr. Vargas pretende la nulidad de la Segunda Resolución Final y de la Segunda Resolución de la Sala en razón de agravios relacionados con el principio del debido procedimiento, corresponderá examinar si los actos administrativos en cuestión presentan los vicios alegados por el accionante.

V.3.1. Respetto a la vulneración al derecho a la defensa del Denunciado

Al momento de presentar la demanda contenciosa administrativa, el Sr. Vargas señaló que se le habría vulnerado su derecho a la defensa en el curso del procedimiento sancionador. Ello en virtud de que la Sala declaró improcedente su recurso de apelación contra la Segunda Resolución Final, puesto que su apelación habría sido interpuesta en oposición a un extremo que ya habría quedado consentido en la Primera Resolución Final.

Como cuestión previa, conviene precisar que el derecho a la defensa es definido por la doctrina como:

“(U)n requisito esencial de todo debido proceso, e implica conocer los cargos o cuestiones imputadas a las conductas de los administrados, para luego poder expresar las posiciones, argumentos y alegatos que sean posibles para lograr una decisión que se ajuste a la legalidad vigente.” (Huapaya, 2015)

Siendo así, se puede entender que el contenido esencial del derecho a la defensa se encuentran en el hecho de que el acusado de los cargos pueda tener la oportunidad de manifestar sus descargos ante la autoridad que se los imputa.

En ese sentido, el Sr. Vargas estaría cometiendo un error de calificación del presunto derecho afectado en el marco del procedimiento sancionador. Toda vez que el Sr. Vargas cuestiona el hecho de que no se le permitió impugnar la multa por haber quedado consentida en una resolución anterior.

A pesar de ello, el presunto derecho que podría interpretarse como vulnerado en este escenario es el llamado “*derecho a la impugnación o a recurrir*”. El referido derecho es definido por Luis Alfaro (2015) como “el derecho de los justiciables, previamente establecido por el legislador, en virtud del cual pueden acceder a un instrumento o medio jurídico que les permita cuestionar u observar la resolución que le causa perjuicio”.

De este modo, se debe tener en cuenta que el derecho a la impugnación no es un derecho de naturaleza absoluta. Sino que se encuentra regulado por el legislador en etapas de carácter preclusorio durante el marco del procedimiento.

En ese sentido, resulta de obligatoria observación lo establecido en el artículo 218.2 del TUO de la LPAG donde el legislador establece un término de 15 días perentorios para la interposición del recurso de apelación contra el acto administrativo.

Siendo que en el presente caso, la Primera Resolución Final fue enmendada en virtud de lo establecido en el artículo 14 del TUO de la LPAG, corresponde tener presente lo dispuesto en el artículo 17.2 del ya citado cuerpo normativo; a través del cual se estipula que los actos que se dictan en enmienda presentan eficacia anticipada en la fecha de emisión del acto original.

A partir de dicha perspectiva, el extremo impugnado por el Sr. Vargas había quedado consentido de manera anticipada en la fecha que se emitió la Primera Resolución Final y no era posible alegar que sus efectos recién surgieron con la enmendatura efectuada en la Segunda Resolución Final.

Por lo que, en tanto el recurso de apelación interpuesto por el Sr. Vargas fue presentado fuera del plazo establecido en la ley, no se habría generado una vulneración al derecho a la defensa ni el derecho a la impugnación del Sr. Vargas. En consecuencia, se puede afirmar que la demanda fue calificada de manera correcta por el 23° Juzgado en el presente extremo.

V.3.2. Respetto a una motivación aparente en los pronunciamientos.

Un segundo aspecto cuestionado por el Sr. Vargas en la demanda contencioso – administrativo fue la presunta motivación aparente en la sección considerativa de la Segunda Resolución de la Sala. El accionante indicó que (i) la fundamentación de la ya citada resolución presentaba frases carentes de sustento jurídico para determinar la improcedencia de la apelación; (ii) se habría efectuado una valoración parcializada de las pruebas ofrecidas llegando a considerar únicamente aquellas presentadas por la Sra. Orellana.

Al respecto, nuevamente resulta necesario partir de premisas conceptuales para llegar a una posición respecto a lo alegado por el Sr. Vargas.

En primer lugar, la motivación es un presupuesto de validez del acto administrativo cuyo alcance se encuentra desarrollado a detalle en el artículo 6 del TUO de la LPAG. Empero, a modo de síntesis, este puede resumirse en la relación directa entre los hechos probados y los fundamentos jurídicos y normativos para adoptar una decisión materializada en el acto administrativo.

En complemento a lo anterior, la motivación aparente es definida por la doctrina como aquella situación donde inicialmente se guarda la “impresión de (que) una resolución que reviste (de) consistencia jurídica y fáctica. Empero, si nos detenemos a revisarla cuidadosamente, nos daremos cuenta de que el sustento jurídico aplicado no guarda relación con los hechos.” (Liza, 2022)

Ahora bien, respecto a la falta de sustento jurídico para determinar la improcedencia de la apelación se debe precisar que esta se encontraba debidamente sustentada en aplicación de la conservación del acto administrativo y la eficacia anticipada del acto enmendado, tal y como se pudo manifestar en el apartado V.3.1. anterior. Cuestión diferente hubiera sido si la Sala hubiera omitido presentar fundamentos respecto a este o invocado un recurso diferente a la apelación; sin embargo, en esta oportunidad ello no ha acontecido y corresponde desestimar este primer cuestionamiento de motivación aparente contra la Segunda Resolución de la Sala.

Por otro lado, corresponde pronunciarse sobre presunta la motivación aparente que habría acontecido por una valoración parcializada de las pruebas ofrecidas llegando a considerar únicamente aquellas presentadas por la Sra. Orellana. A mayor detalle, el Sr. Vargas manifiesta que (i) la Sala habría efectuado un análisis del Certificado de garantía y el Protocolo de necropsia desconociendo la carga de la prueba reconocida en el art. 169 el Código Procesal Civil; y, (ii) habría dejado de lado la misiva notarial que este remitió a la Sra. Orellana indicándole que no cumplió con las condiciones de la garantía.

Sobre ambas cuestiones resulta pertinente tener en consideración lo establecido textualmente en el en el numeral 1.11 del artículo IV del Título Preliminar del TUO de la LPAG:

Artículo IV. Principios del procedimiento administrativo

1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:

1.11 Principio de verdad material. - En el procedimiento, la autoridad administrativa competente deberá verificar plenamente los hechos que sirven de motivo a sus decisiones, para lo cual deberá adoptar todas las medidas probatorias necesarias autorizadas por la ley, aun cuando no hayan sido propuestas por los administrados o hayan acordado eximirse de ellas.

En aplicación del citado principio, se permite estimar que la Sala efectuó la valoración de los medios de prueba ofrecidos tanto por el Sr. Vargas como por la Sra. Orellana. Sin embargo, tras el análisis integral de todas las pruebas ofrecidas (recibos de atención médica fechados, certificado de garantía, entre otros), la Sala consideró que existían suficientes indicios para considerar que el Cachorro no se encontraba en óptimas condiciones de salud cuando fue entregado a la Sra. Orellana. Asimismo, se debe considerar que un certificado técnico e imparcial como resulta el Certificado de necropsia de la Facultad de Veterinaria de la UNMSM

otorga mayor certeza del estado de salud del Cachorro que una alegación en el Certificado de garantía que no se encuentra firmado por la Denunciante.

Finalmente, en relación con el no pronunciamiento de lo indicado por el Sr. Vargas en la carta notarial, se debe estimar que, en materia de procedimientos sancionadores de protección al consumidor, corresponde al proveedor demostrar que el bien o servicio se encontraba en óptimas condiciones o que la falla no se encontraba dentro de su esfera de control para generar la ruptura del nexo causal de responsabilidad administrativa. Sin embargo, ello no ha sido efectuado por el Sr. Vargas en el presente procedimiento y, por ende, el análisis efectuado por la Sala ha sido el correcto y corresponde al 23° Juzgado resolver en contra de la pretensión del accionante.

VI. Conclusiones

- ◆ El deber de idoneidad abarca una amplia gama de supuestos que pueden ser alegados para determinar su vulneración. Ello en tanto las relaciones de consumo varían dependiendo del producto o servicio comercializado, puesto que no es lo mismo pronunciarse sobre una vulneración al deber de idoneidad respecto a la compra de un artefacto electrónico, la adquisición de una mascota o la contratación de un servicio de asesoría jurídica.
- ◆ La no entrega del comprobante de pago en una relación de consumo es considerada por el INDECOPI como una vulneración al deber de idoneidad debido a que no se estaría cumpliendo con una garantía de carácter legal en materia de protección al consumidor.
- ◆ En virtud de que la entrega del comprobante de pago resulta una garantía legal, no se puede homologar que el comprobante de pago es cualquier documento que acredite la relación de consumo, sino que únicamente será reconocido como tal el documento que cumpla con los requisitos establecidos en la norma de su materia.
- ◆ El procedimiento administrativo sancionador inicia con la imputación de cargos, los cuales deben ser notificados y encausados de manera

precisa, sin lugar a inferencias o deducciones ni modificaciones. De este modo, existe una garantía o seguridad jurídica para que el administrado pueda defenderse respecto a los cargos que se le imputen.

- ◆ La motivación y el objeto son requisitos de validez del acto administrativo, cuyos defectos no necesariamente acarrearán la nulidad de este. Para reconocer el remedio establecido por el legislador corresponderá revisar en cada caso en particular si el defecto resulta trascendente o no, para la aplicación de la conservación del acto administrativo.
- ◆ Mediante una interpretación sistemática del TUO de la LPAG se puede concluir que ante escenarios donde el acto administrativo presente errores materiales o que resulten pasibles de enmendatura, lo recomendable será plantear su cuestionamiento desde un primer momento sustentado en argumentos que involucren fundamentos distintos a estos. Ello en virtud de que el acto corregido surtirá efectos de manera retroactiva a la fecha de emisión del acto enmendado; lo cual, de modo alguno representará la vulneración a los principios del procedimiento administrativo ni a las garantías del procedimiento sancionador.
- ◆ Al momento de estructurar una estrategia en cualquier materia, resulta fundamental tener en cuenta los costos en valor patrimonial y no patrimonial que ello conllevará. El presente caso presentaba una cuantía ínfima que podía solucionarse con un mutuo acuerdo entre las partes involucradas.

VII. Bibliografía

Alfaro Valverde, L. (2015). El derecho a impugnación desde las Altas Cortes de Justicia. Recuperado a partir de:

https://www.academia.edu/12235985/El_derecho_a_la_impugnación_desde_las_Altas_Cortes_de_Justicia

Bullard Gonzalez, A. (2003). El Derecho a Equivocarse. La Contratación Masiva y la Protección al Consumidor. Derecho y Economía: el análisis económico de las institucionales legales. Lima: Palestra.

Danós Ordóñez, J. (2019). La regulación del procedimiento administrativo sancionador en el Perú. *Revista De Derecho Administrativo*, (17), 26 - 50.

Recuperado a partir de <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoadministrativo/article/view/22164>

Guzmán Napurí, C.(2013) Manual de Procedimiento Administrativo General. Lima: Pacífico Editores.

Huapaya Tapia, R. (2015). El derecho constitucional al debido procedimiento administrativo en la ley del procedimiento administrativo general de la República del Perú. Recuperado a partir de:

<https://www.scielo.br/j/rinc/a/VcN98pqzsTDyKvpDL5Mbcn/?lang=es#>

Huapaya Tapia, R. (2019) El proceso contencioso administrativo. Lima: Fondo Editorial PUCP.

INDECOPI. (2023) Sala Especializada en Protección al Consumidor. Resolución 0716-2023/SPC-INDECOPI

Liza Castillo, L (2022) Importancia de la motivación de las resoluciones. Recuperado a partir de: <https://revistas.pj.gob.pe/revista/index.php/ropj/article/view/610/893#toc>

Méndez Vásquez, D. (2021) El principio de conservación de los actos administrativos en el ordenamiento jurídico peruano. Recuperado a partir de:

<https://pirhua.udep.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/40ac0f75-ac9c-4c24-8d45-d2fdb1fcdd1d/content>

Morón Urbina, J. (2023a) Comentarios a la Ley de Procedimiento Administrativo General Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 (Decreto Supremo N° 004-2019-JUS) Tomo I. Lima: Gaceta Jurídica.

Morón Urbina, J. (2023b) Comentarios a la Ley de Procedimiento Administrativo General Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 (Decreto Supremo N° 004-2019-JUS) Tomo I. Lima: Gaceta Jurídica.

Tirado Barrera , J. (2021) Protección del consumidor. Lima: Fondo Editorial PUCP.



VIII. Anexos

- Denuncia presentada por la Sra. Orellana
- Descargos presentados por el Sr. Vargas
- Ampliación de descargos del Sr. Vargas
- Primera Resolución Final - Resolución Final N° 4524-2012/CPC
- Recurso de apelación de la Sra. Orellana contra la Primera Resolución Final
- Descargos contra la apelación presentados por el Sr. Vargas
- Primera Resolución de la Sala - Resolución 1077-2014/SPC-INDECOPI
- Segunda Resolución Final - Resolución Final N° 1699-2014/CPC
- Recurso de apelación de la Sra. Orellana contra la Segunda Resolución Final
- Recurso de apelación del Sr. Vargas contra la Segunda Resolución Final.
- Segunda Resolución de la Sala - Resolución No. 502-2015/SPC - INDECOPI
- Demanda contenciosa administrativa presentada por el Sr. Vargas.
- Sentencia del 23° Juzgado Contencioso Administrativo.



ANEXO A

UGF P33 3
002

Escrito N° 01
(DENUNCIA)

SEÑOR JEFE DEL ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS

027238

SUMARÍSIMOS DEL INDECOPI

Yo, Elvira Orellana Balttolu de Tam, identificada con DNI N° 09375888 con domicilio real en Jirón Tradición N° 323, Urbanización Las Gardenias, distrito de Santiago de Surco y domicilio procesal en la Av. Guzmán Blanco N° 227 oficina 202 - Lima Cercado me presento respetuosamente ante usted y digo:

D

Que, formulo denuncia contra César Vargas Jesús, identificado con DNI N°45379839; y RUC N° 10453798394 y domicilio legal en Av. Javier Prado Este N° 1561 Urbanización Santa Catalina en el distrito de La Victoria por los siguientes fundamentos de hecho y derechos que, a continuación, procedo a exponer.

Indecopi
Órgano Resolutivo de Procedimientos
Sumarísimo de Protección al Consumidor N° 01
05 MAR 2012
RECIBIDO

Fundamentos de Hecho:

Con fecha 27 de noviembre de 2011 adquirí en el local denominado "Precious Pet" un cachorro de raza Yorkshire Terrier (en adelante canino) el cual se me garantizó que se encontraba en perfecto estado de salud por el precio de \$ 340.00 (trescientos cuarenta dólares americanos).

El mismo día, en horas de la tarde, me percaté que el canino disponía de dificultad de respirar, alimentarse y movilizarse como lo haría cualquier otro en condiciones normales. Por tal motivo, regresé al local del proveedor siendo atendida por una persona identificada como la cónyuge del denunciado, quien se identificó como la señora Mónica (en adelante la señora).

Es el caso que se le informó oportunamente sobre el estado del canino a fin de que sea atendido por un médico veterinario. Sin embargo, la respuesta de la señora Mónica fue que no habría necesidad de ser atendido por este tipo de profesionales puesto que se trataría de una simple "tos perrera"; dicho esto; reiteré mi solicitud de que el canino sea atendido por un especialista en la materia ya que como usuaria considero que el diagnóstico solo puede ser dado por dicho profesional y no por cualquier empujador. Lamentablemente la actitud de la señora sería prepotente y displicente.

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

11 JUN 2018
JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA
ABOGADO

.....
ELIO F. RIERA GARRO
ABOGADO
C.A.L. N° 53201

incluso que ella estaba mejor preparada que cualquier veterinario; por tanto no era necesario que su local cuente con este tipo de profesionales.

La señora mencionaba que ella misma curaba a todos los canes. En ese instante destapó un pomo que contendría, según nos indicó, la "medicina" adecuada para mi mascota; de igual forma, se proporcionó de una jeringa intentando aplicárselo al canino. Sin embargo, mis familiares y yo nos opusimos alegando que solo un veterinario debería hacerlo y no ella por no tener conocimientos profesionales como médico veterinario. En respuesta a nuestra actitud, la señora nos dijo que ese era el procedimiento y que en todo caso asumiéramos las consecuencias por no dejar "curar" a mi mascota por ella.

Ello motivó mi malestar, por tal motivo solicité el Libro de Reclamaciones a fin de formular mi reclamo de manera formal. Sin embargo, se me informó que no contaban en dicho momento con el referido instrumento de reclamos. Mi preocupación y malestar se incrementó puesto que no tenía herramientas disponibles para trasladar mi reclamo al señor César Vargas (propietario y/o proveedor).

En este orden de ideas, al no llegar a un acuerdo con la señora y al ver que mi mascota no mejoraba, me vi en la obligación de acudir a3 (tres) veterinarias distintas, en las que luego de ser revisado, los veterinarios concluyeron que el cachorro presentaba un cuadro de neumonía y que las posibilidades de sobrevivir serían casi nulas.

Fecha	Médico Veterinario	Diagnóstico-Tratamiento
27/11/11	Clínica Veterinaria EL POLO SAC.	• Amoxil ¹ 125 MG/5ml 0.5 ml cada 12 horas por 6 días.

¹La amoxicilina es un antibiótico utilizado para tratar infecciones causadas por bacterias, como neumonía, bronquitis, gonorrea, infecciones de oídos, nariz, garganta, vías urinarias y piel. Se utiliza también en combinación con otros medicamentos para eliminar la bacteria H. pylori, que causa úlceras.

La amoxicilina es un antibiótico semisintético de amplio espectro derivado de la penicilina, por lo que pertenece a una clase de antibióticos llamados "medicamentos similares" a la penicilina.

La amoxicilina funciona al detener el crecimiento de las bacterias. Este medicamento no sirve para tratar infecciones causadas por virus.

Si algo de la información en este folleto le causa preocupación especial o si desea más información acerca de su medicamento y su uso, consulte con su médico, enfermera o farmacéutico. Recuerde, mantenga éste y todos los demás medicamentos fuera del alcance de los niños y nunca comparta sus medicamentos con otras personas.

http://www.salud.com/medicamentos/amoxicilina_oral.asp

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI

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

11 JUN 2018
JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA
Certificación de copias
Ejecutivo 2,
Archivo Central INDECOPI

ELIO F. RIERA GARRO
ABOGADO
C.A.L. N° 53201

		<ul style="list-style-type: none"> • <i>Dextrometorfano</i>² Jarabe 0.5 ml cada 12 horas por 3 días.
		<ul style="list-style-type: none"> • <i>Fluimucil</i>³ Jarabe 0.5 ml cada 12 horas por 4 días
29/11/11	Veterinaria Artesanos	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Cefalexina</i>⁴ media cucharadita 2 veces por día por 10 días.
29/11/11	Clínica Veterinaria RONDON	<ul style="list-style-type: none"> • "El médico veterinario que suscribe certifica haber examinado al can macho <i>Yoshire</i> nacido en 09/11 y que presenta un cuadro de tos respiratorio".

Muy a mi pesar me vi en la necesidad de seguir los consejos de los veterinarios. Por tal motivo, el día 29 de noviembre de 2011 mi perro murió a causa de una eutanasia debido a que los 2 (dos) últimos veterinarios nos informaron que el canino estaba enfermo por un cuadro crónico de neumonía y que con suerte viviría 1 (una) o 2 (dos) noches más pero que dado su estado real no resistiría y que el animal se encontraba sufriendo mucho.

El día 30 de noviembre de 2011 solicitamos la realización de un protocolo de necropsia. En este sentido, nuestro requerimiento fue atendido por el laboratorio de Histología, Embriología y Patología Veterinaria de la Universidad Mayor de San Marcos el cual precisa la existencia de una severa neumonía hemorrágica⁵ difusa aguda.

² El dextrometorfano se usa para aliviar temporalmente la tos causada por el resfriado común, la gripe y otras afecciones <http://www.nlm.nih.gov/medlineplus/spanish/druginfo/meds/a682492-es.html>

³ Para fluidificar las secreciones en enfermedades respiratorias que cursan con un aumento en volumen y viscosidad del mucus que dificultan su eliminación.

<http://www.farmaciasahumada.cl/fasaonline/fasa/MFT/PRODUCTO/P7816.HTM>

⁴ La cefalexina es un antibiótico de cefalosporina usado para tratar ciertas infecciones bacterianas como la neumonía y las infecciones a los huesos, la piel, el oído y las vías urinarias.

<http://www.nlm.nih.gov/medlineplus/spanish/druginfo/meds/a682733-es.html>

⁵ Se define como neumonía hemorrágica (NH), a aquella inflamación del parénquima pulmonar, generalmente producida por colonización bacteriana o agresión de sus toxinas, que se caracteriza por la fusión hemorrágica pulmonar, que puede extenderse mediante la hemoptisis o la presencia de sangre en el líquido pleural si hay reacción pleural asociada

[http://bvs.sld.cu/revistas/gme/pub/vol.8.\(3\)_09/p9.html](http://bvs.sld.cu/revistas/gme/pub/vol.8.(3)_09/p9.html)

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

11 JUN 2018
JUAN JOSE PRINCIPZ DIESTRA
Certificación de Copias
Ejecutivo 2
Archivo Central del INDECOPI

El día 1 de diciembre de 2011, mi hijo Sr. Rodrigo Tam Orellana procedió con mi total consentimiento a la donación del cuerpo de mi mascota a la Facultad de Medicina Veterinaria de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

El día 6 de diciembre de 2011, remití una carta notarial al proveedor a fin de que proceda con la devolución del costo del canino y de los gastos ocasionados por la carencia de atención especializada en su local. Cabe precisar que incurri en mayores costos de transacción para presentar mi reclamo puesto que no contaban con Libro de Reclamaciones.

El día 2 de enero de 2012 recibí una carta notarial del proveedor, negando todo tipo de responsabilidad en relación a los hechos descritos en la presente misiva.

El día 3 de febrero de 2012, mi representante, el Dr. Elio Riera Garro (en adelante el Dr. Riera) realizó la compra de 1 (un) hueso carnaza por el importe de S/. 5.00 (cinco con 00/100 nuevos soles) en las instalaciones del proveedor. Luego de ello, solicitó el Libro de Reclamaciones a fin de presentar una queja⁶ puesto que el local abierto al público no muestra en lugar visible su licencia de funcionamiento; asimismo, los certificados correspondientes por INDECI. Sin embargo, se le indicó que no tendrían disponible dicho Libro de Reclamaciones.

El día 7 de febrero de 2012 el Dr. Riera acudió al local del proveedor a fin de solicitar el libro de reclamaciones con la intención de presentar mi reclamo por esa vía. Para tales efectos acudió con el poder debidamente legalizado. Sin embargo, se le informó que no utilizan el mencionado instrumento de reclamo. Por tal motivo, requirió apoyo en la Comisaría PNP APOLO ubicada en el distrito de La Victoria. En tal sentido, la solicitud a la Autoridad Policial fue planteada en base a 3 (tres) requerimientos:

Verificación del Libro de Reclamaciones	Verificación de personal médico veterinario.	Verificación de Licencia de Funcionamiento.
---	--	---

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI

CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual a la original que he tenido a la vista y confrontada.

En dicho día, el suboficial a cargo de la inspección corroboró la carencia de estos

11 JUN. 2018

[Handwritten signature]

⁶ Manifestación que un consumidor realiza al proveedor a través de una Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones, mediante la cual expresa una disconformidad que no se encuentra relacionada a los bienes expendidos o suministrados o, expresa el malestar o descontento del consumidor respecto a la atención al público, sin que tenga por finalidad el pronunciamiento por parte del proveedor. La queja tampoco constituye una denuncia y, en consecuencia, no inicia un procedimiento administrativo sancionador por infracción a la normativa de protección al consumidor.

LUAN JOSÉ PRINCINE DIESTRA
Ejecutivo 2
Archivo Central del INDECOPI

7
006

El día 9 de febrero de 2011 se emitió la copia certificada N° 1326-2012-VII-DIRTEPOL-L-DIVTER CENTRO-CA-CC que brinda certeza de lo anteriormente descrito.

El día 13 de febrero de 2012, el Dr. Riera presentó una queja formal, vía correo electrónico, en la OLI AEROPUERTO, informado del trato displicente y prepotente que recibió por parte de la señora Mónica (presunta esposa del dueño del local comercial) al momento de haber solicitado el libro de reclamaciones el día 7 de febrero de 2012.

El día lunes 20 de febrero de 2012, el Dr. Riera solicitó a la OLI AEROPUERTO que informe al Área de Prevención de la Comisión de Protección al Consumidor de Lima Sur los hechos descritos a fin de que se inicie una investigación de oficio contra el proveedor por no contar con el libro de reclamaciones.

Fundamentos de Derecho:

Ley 29571: Código de Protección y Defensa del Consumidor

Artículo VI.- Políticas públicas

2. El Estado garantiza el derecho a la información de los consumidores promoviendo que el sector público respectivo y el sector privado faciliten mayores y mejores espacios e instrumentos de información a los consumidores a fin de hacer más transparente el mercado; y vela por que la información sea veraz y apropiada para que los consumidores tomen decisiones de consumo de acuerdo con sus expectativas.

4. El Estado reconoce la vulnerabilidad de los consumidores en el mercado y en las relaciones de consumo, orientando su labor de protección y defensa del consumidor con especial énfasis en quienes resulten más propensos a ser víctimas de prácticas contrarias a sus derechos por sus condiciones especiales, como es el caso de las gestantes, niñas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad así como los consumidores de las zonas rurales o de extrema pobreza. (Énfasis personal)

Artículo 1°.- Derechos de los consumidores

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

(...)

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

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

Artículo 2°.- Información relevante

El proveedor tiene la obligación de ofrecer al consumidor toda la información relevante para tomar una decisión o realizar una elección adecuada de consumo; así como para efectuar un uso o consumo de los productos o servicios. (Énfasis personal)

11 JUN. 2018

JUAN JOSE PRINCEPIE DIESTRA
Ejecutivo 2
Archivo Central - INDECOPI

Artículo 18°.- Idoneidad

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

Artículo 150°.- Libro de Reclamaciones

Los establecimientos comerciales deben contar con un libro de reclamaciones, en forma física o virtual. El reglamento establece las condiciones, los supuestos y las demás especificaciones para el cumplimiento de la obligación señalada en el presente artículo.(Énfasis personal)

Artículo 151°.- Exhibición del libro de reclamaciones

A efectos del artículo 150°, los establecimientos comerciales deben exhibir, en un lugar visible y fácilmente accesible al público, un aviso que indique la existencia del libro de reclamaciones y el derecho que tienen los consumidores de solicitarlo cuando lo estimen conveniente.(Énfasis personal)

Artículo 152°.- Entrega del libro de reclamaciones

Los consumidores pueden exigir la entrega del libro de reclamaciones para formular su queja o reclamo respecto de los productos o servicios ofertados. Los establecimientos comerciales tienen la obligación de remitir al Indecopi la documentación correspondiente al libro de reclamaciones cuando éste le sea requerido. En los procedimientos sancionadores, el proveedor denunciado debe remitir la copia de la queja o reclamo correspondiente junto con sus descargos.(Énfasis personal)

Decreto Ley 25632 y R.S. N° 007-99/SUNAT

Constitución Política del Perú

Artículo 65.- Protección al consumidor

El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población. (Énfasis personal)

El proveedor comete infracción administrativa al momento que me informó que el canino se encontraba en óptimas condiciones de salud cuando en realidad ello no era así. Los medios probatorios acreditan el pésimo estado de salud del canino a poco menos de 24 (veinticuatro) horas de haberlo adquirido lo cual acredita, por sí mismo, que no existe idoneidad, vale decir, no hay correspondencia entre lo ofrecido y lo que finalmente se otorgó. Tanto es así que me vi forzada a incurrir en elevados costos de transacción para tratar de curarlo. Queda claro entonces que la venta del canino no fue idónea. Por tanto se configura una primera infracción.

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOP

Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he sido a la vista y conocimiento

JUN. 2018
JUAN JOSE PRINCIPAL DIESTRA
Certificación de copias
Ejecutivo 2
Archivo Central del INDECOP

"El deber de idoneidad consiste en entregar el producto o brindar el servicio en función de lo que espera recibir un consumidor razonable, quien espera lo que sabe del producto en base a la información que tenía disponible⁷".

"Ello no impone al proveedor el deber de brindar una determinada calidad de producto a los consumidores, sino simplemente el deber de entregarlos en las condiciones ofrecidas y acordadas, expresa o implícitamente. Esta norma cumple un rol garantizados de la idoneidad de los bienes y servicios ofrecidos en el mercado⁸".

El Código de Protección al Consumidor reconoce el derecho de los consumidores de recibir de los proveedores toda la información relevante respecto de los productos y servicios que ofrecen en el mercado, a efectos de que puedan realizar una adecuada decisión de consumo o un uso correcto de los bienes y servicios que hayan adquirido. Asimismo, establece el correlativo deber de los proveedores de consignar en forma veraz, suficiente, apropiada y muy fácilmente accesible al consumidor o usuario, la información sobre los productos o servicios ofertados.

Los hechos materia de la presente denuncia denotan que existió información falsa ya que se me indicó que el canino se encontraría en condiciones normales de salud; lo cual, como ha sido demostrado no fue cierto. Se configura aquí la segunda infracción administrativa puesto que la información no fue veraz, suficiente y oportuna para tomar una adecuada decisión de consumo.

"Los proveedores tienen la obligación de poner a disposición de los consumidores toda la información relevante respecto a los términos y condiciones de los productos o servicios ofrecidos, de manera tal que aquella pueda ser conocida o conocible por un consumidor razonable usando su diligencia ordinaria (Resolución N° 102-97-TDC)⁹".

"La información relevante, es la información decisiva para la toma de decisión en el acto de consumo¹⁰".

En este orden de ideas, si se me hubiera informado que el canino disponía de una deficiente salud mi decisión de consumo, consecuentemente, habría cambiado; por tanto habría elegido, en primer orden, cambiar de mascota y en caso que dicho comerciante no dispusiera de otro ejemplar habría cambiado de proveedor. Todo lo contrario, se me informó que el canino se encontraría en óptimas condiciones lo cual ya ha sido demostrado que no fue así.

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI

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

⁷MALAGA CRUZ, José: El Deber de Idoneidad y el Derecho a la Información de los consumidores y usuarios. Revista Facultad de Derecho de la Universidad Nacional de San Agustín, Pág. 254.

⁸MALAGA CRUZ, José: El Deber de Idoneidad y el Derecho a la Información de los consumidores y usuarios. Revista Facultad de Derecho de la Universidad Nacional de San Agustín, Pág. 254.

⁹DIALOGO CON LA JURISPRUDENCIA: Derecho del Consumidor. Ob. Cit. Pág. 28.

¹⁰DIALOGO CON LA JURISPRUDENCIA: Especial sobre Responsabilidad Médica. Ob. Cit. Pág. 65.

1 JUN. 2010
JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA
Ejecutivo 2
Archivo Pág. 65, INDECOPI



11

~~010~~

En resumen, la implementación de un Libro de Reclamaciones permite reducir el costo que podría generar una eventual controversia ante la autoridad administrativa, brindando la posibilidad de una pronta solución a satisfacción del consumidor. Por ello, la omisión de dicha obligación resulta sumamente perjudicial para el interés colectivo y la finalidad de tutela y protección de los derechos del consumidor.

En el caso en particular, la constatación policial y mis reiteradas comunicaciones con la OLI Aeropuerto permiten acreditar que el proveedor no ha cumplido con lo establecido en la norma legal generando no solo un perjuicio para mi persona (tuve que incurrir en gastos notariales para trasladar mi reclamo), sino en todos los consumidores que acuden a su local comercial y encuentran limitaciones para ejercer su derecho a reclamo.

Finalmente, considero pertinente precisar que, si bien estoy denunciando expresamente la falta de entrega del comprobante de pago por la adquisición del canino, en tanto el Código de Protección y Defensa del Consumidor no contiene un artículo expreso que califique este supuesto, tal como se ha determinado en el Decreto Legislativo 716, Ley de Protección al Consumidor, es un deber inherente del proveedor entregar comprobante de pago.

En caso el Órgano Resolutivo o la Comisión resuelva declarar improcedente este extremo de la denuncia, solicito expresamente que de manera previa requiera a la SUNAT si es que ésta resulta competente para resolver controversias y ordenar medidas correctivas a favor de los consumidores, pues mi requerimiento expreso es que se me entregue el comprobante de pago y se sancione por este hecho al denunciado.

En ese sentido, la norma pertinente para calificar este extremo de mi denuncia es el artículo 19° del referido Código. En este sentido, es importante señalar que el proveedor se encuentra obligado a entregar comprobante de pago; por lo tanto, al no hacerlo incurre en infracción administrativa puesto que ~~he vulnerado mi expectativa~~ como usuaria. La sola actitud de no generar el comprobante de pago vulnera mis derechos como consumidora.

REPLICADO DE ARCHIVO CENTRAL DE COPIA
CERTIFICA: que la presente es una copia fiel y auténtica del documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada.

11 JUN. 2018

JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA
Certificación de copias
Ejecutivo 2
Archivo Central - INDEFOP

Jurisprudencia Administrativa:

Solicitamos se tome en consideración los siguientes pronunciamientos de la Autoridad Administrativa al momento de realizar la graduación de sanción.

Sobre la venta de animales domésticos

1) Lineamientos de la Comisión de Protección al Consumidor.¹⁴

6.23. En materia de venta de animales domésticos

La Comisión considera que un consumidor razonable que compra una mascota o animal doméstico, espera que éste se encuentre en buenas condiciones de salud y que de manifestar síntomas de enfermedad, le entreguen otro animal doméstico en su reemplazo o le devuelvan el dinero abonado por él.

Un ejemplo de la aplicación de este criterio, puede ser observado en el caso de un consumidor que adquirió dos cachorros, los cuales pese a haber sido vacunados, a los pocos días mostraron síntomas de estar enfermos. En este caso, el denunciado incurrió en infracción al no honrar la garantía implícita a la que se encontraba obligado, motivo por el cual fue sancionado por la Comisión¹⁵.

Asimismo, un consumidor razonable que adquiere una mascota, espera que ésta cuente con las características propias de la raza adquirida, y que en caso se le ofrezca el certificado *pedigree*, éste le sea entregado oportunamente. Dicho criterio fue aplicado por la Comisión en el caso en que un consumidor adquirió un perro de raza Sharpei, el cual debía ser entregado con el respectivo certificado de *pedigree*. En tanto el denunciado no cumplió con presentar medio probatorio alguno que acredite que cumplió con entregar al consumidor el certificado de *pedigree* ofrecido, la Comisión determinó que hubo infracción al artículo 8 de la Ley de Protección al Consumidor¹⁶.

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI

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

11 JUN. 2018

JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA
Ejecutivo 2

¹⁴ Emitidos mediante RESOLUCIÓN N° 001-2006-LIN-CPC/INDECOPI

¹⁵ Ver: Resolución Final N° 395-2004/CPC de fecha 15 de abril de 2004 en el Expediente N° 1272-2003 seguido por Francisco Angulo Benavides contra Jorge Núñez del Prado. Sanción: 0,30 Unidades Impositivas Tributarias.

¹⁶ Ver: Resolución Final N° 123-2004/CPC de fecha 4 de febrero de 2004 en el Expediente N° 1158-2003 seguido por Francisco Ojeda Martínez Salinas contra Cirilo Balandra Medina. Sanción: 0,20 Unidades Impositivas Tributarias.

2) Sobre la obligación de contar con el libro de reclamaciones

"Resolución Final N° 110-2012/ILN-CPC"

Los Olivos 8 de Febrero de 2012

Materia: Libro de Reclamaciones.

En el procedimiento seguido contra Laboratorios Roe S.A. por infracción al Código de Protección y Defensa del Consumidor, se ha resuelto lo siguiente:

- (i) Declarar fundado el procedimiento de oficio por infracción al artículo 150° de la norma en mención, al verificarse que el 25 de mayo del 2011 la denunciada no contaba con libro de reclamaciones.
- (ii) Ordenar a Laboratorios S.A. como medida correctiva de oficio que cumpla con poner a disposición de los consumidores un libro de reclamaciones en el establecimiento comercial inspeccionado.
- (iii) Disponer la inscripción de Laboratorios Roe S.A. en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI una vez que la presente resolución quede consentida

SANCION: CINCO (5) UNIDADES IMPOSITIVAS TRIBUTARIAS

"Resolución Final N° 086-2012/ILN-CPC"

Los Olivos, 1 de Febrero de 2012

Materia: Libro de reclamaciones.

En el procedimiento seguido contra Representaciones Laredo SAC por infracción al Código de Protección y Defensa del Consumidor se ha resuelto lo siguiente:

- (i) Declarar fundado el procedimiento de oficio por infracción al artículo 150° de la norma en mención, al verificarse que el 11 de Julio de 2011 la denunciada no contaba con un Libro de Reclamaciones en su establecimiento.

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

11 JUN. 2012

JUAN JOSÉ PRÍNCIPE DIESTRA
Certificación de Copias
Ejecutivo 2
Archivo Central del INDECOPI

- (ii) Ordenar a Representaciones Laredo SAC como medida correctiva de oficio que cumpla con poner a disposición de los consumidores un Libro de Reclamaciones en el establecimiento comercial inspeccionado.
- (iii) Disponer la inscripción de Representaciones Laredo SAC en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPi una vez que la presente resolución quede consentida.

SANCION: TRES (3) UNIDADES IMPOSITIVAS TRIBUTARIAS

3) Sobre la obligación de entregar comprobantes de pago

"Resolución 1957-2009/SC2-INDECOPi"

Lima, 2 de Noviembre de 2009

Materia: Obligación de entregar comprobantes de pago.

Se revoca la Resolución 389-2008/INDECOPi-AQP que declaró infundada la denuncia por infracción del artículo 6° de la Ley de Protección al Consumidor y reformándola se declara fundado dicho extremo de la denuncia debido a que quedó acreditado que el denunciado no emitió comprobante de pago en la fecha que recibió el pago, sino con posterioridad al inicio del procedimiento.

SANCION: DOS (2) UNIDADES IMPOSITIVAS TRIBUTARIAS

Medios probatorios:

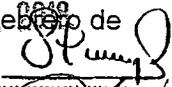
- Certificado de Garantía "Precious Pets" suscrito el 27 de Noviembre del 2011.
- Constancia de Atención de la Clínica Veterinaria el Polo
- Boleta de Venta de INKAFARMA de fecha 27 de Noviembre del 2011 por el importe de S/. 55.86 (cincuenta y cinco con 86/100 nuevos soles).
- Boleta de Venta de la Clínica Veterinaria El Polo de fecha 27 de Noviembre del 2011 por el importe de S/. 94.50 (noventa y cuatro con 50/100 nuevos soles).
- Constancia de Atención de la Clínica Veterinarios Artesanos de fecha 29 de Noviembre del 2011.

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPi CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual al documento original que he tenido a la vista y confrontada.

11 JUN. 2018
JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA
Certificación de copias
Ejecutivo 2
Archivo Central INDECOPi

- Recibo por honorarios del médico veterinario Dr. Vicente Orsero Zunino de fecha 29 de Noviembre del 2011 por el importe de S/. 30.00 (treinta con 00/100 nuevos soles).
- Constancia de Atención de la Clínica Veterinaria Rondon de fecha 29 de Noviembre del 2011.
- Boleta de Venta de la Clínica Veterinaria Rondon de fecha 29 de Noviembre del 2011 por el importe de S/. 60.00 (sesenta con 00/100 nuevos soles).
- Boleta de Venta del local comercial RENPET & ASOCIADOS por el importe de S/. 14.20 (catorce con 20/100 nuevos soles).
- Boleta de Venta del local comercial RENPET & ASOCIADOS por el importe de S/. 70.00 (setenta con 00/100 nuevos soles).
- Boleta de Venta emitido por la Facultad de Medicina Veterinaria de la Universidad Mayor de San Marcos de fecha 30 de Noviembre del 2011 por el importe de S/. 50.00 (cincuenta con 00/100 nuevos soles).
- Protocolo de Necropsia emitido por la Facultad de Medicina Veterinaria de la Universidad Mayor de San Marcos de fecha 1 de Diciembre de 2011.
- Constancia de donación de cuerpo a la Facultad de Medicina Veterinaria de la Universidad Mayor de San Marcos de fecha de fecha 1 de Diciembre de 2011.
- Carta Notarial dirigida al proveedor con fecha 6 de Diciembre de 2011.
- Boleta de Venta de la Notaría Sobrevilla por el envío de la carta notarial de fecha 6 de Diciembre de 2011 por el importe de S/. 30.00 (treinta con 00/100 nuevos soles).
- Carta Notarial del proveedor dirigido a mi persona de fecha 14 de Diciembre de 2011.
- Boleta de Venta de 3 de Febrero del 2012 emitida por el proveedor por el importe de S/. 5 (cinco con 00/100 nuevos soles).
- Solicitud de constatación policial dirigida a la Comisaría PNP APOLO del distrito de La Victoria de fecha 07 de Febrero del 2012.
- Copia Certificada N° 1236-2012-VII-DIRTEPOL-L-DIVTER CENTRO-CA-CC que narra la ocurrencia policial de fecha 09 de Febrero del 2012.
- Copia simple del email dirigido a la OLI AEROPUERTO el día 13 de Febrero de 2012.
- Copia simple del email dirigido a la OLI AEROPUERTO el día 20 de Febrero de 2012.

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

15 FEB 2012

JUAN JOSÉ PRINCIPLE DIESTRA
Ejecutivo del Archivo Central del INDECOPI

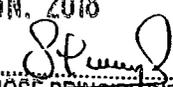
16
~~015~~

- Copia simple de la CARTA N° 075-212/INDECOPI-AZN del Buen Oficio N° 0029-2012 generado en la OLI AEROPUERTO dirigido al proveedor de fecha con notificación 21/02/12
-

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI

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

11 JUN. 2018


JUAN JOSÉ PRÍNCIPE DIESTRA
Certificación de copias
Ejecutivo 2
Archivo Central - INDECOPI

Anexos:

- Copia simple del DNI de la denunciante.
- Carta Poder Simple con firma legalizada a favor del Dr. Elio Riera Garro.
- RUC del denunciado.
- Ficha RENIEC del denunciado.
- Tasa Administrativa de Código 02879 para emisión de copia certificada de constatación policial por el importe de S/. 3.60 (tres con 60/100 nuevos soles).

Medidas correctivas solicitadas:

1. Por lo expuesto solicito al Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos, que en calidad de medida correctiva reparadora¹⁷, ordene al proveedor lo siguiente:

- Devolución de los \$ 340 (trescientos cuarenta con 00/100 dólares americanos) por concepto de la compra del canino y de los S/. 445.66 (cuatrocientos nueve con 66/100 nuevos soles) por concepto de los gastos realizados a fin de mitigar los daños de la infracción administrativa e intereses legales correspondientes.

2. De igual forma, en calidad de medida correctiva complementaria¹⁸:

¹⁷ Artículo 115º.- Medidas correctivas reparadoras

115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente:

- a. Reparar productos.
- b. Cambiar productos por otros de idénticas o similares características, cuando la reparación no sea posible o no resulte razonable según las circunstancias.
- c. Entregar un producto de idénticas características o, cuando esto no resulte posible, de similares características, en los supuestos de pérdida o deterioro atribuible al proveedor y siempre que exista interés del consumidor.
- d. Cumplir con ejecutar la prestación u obligación asumida; y si esto no resulte posible o no sea razonable, otras de efectos equivalentes, incluyendo prestaciones dinerarias.
- e. Cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones legales o convencionales a su cargo.
- f. Devolver la contraprestación pagada por el consumidor, más los intereses legales correspondientes, cuando la reparación, reposición, o cumplimiento de la prestación u obligación, según sea el caso, no resulte posible o no sea razonable según las circunstancias.
- g. En los supuestos de pagos indebidos o en exceso, devolver estos montos, más los intereses correspondientes.
- h. Pagar los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa que obra en el expediente original que he sido revisada y confrontada.
- i. Otras medidas reparadoras análogas de efectos equivalentes a las anteriores.

¹⁸ Artículo 116º.- Medidas correctivas complementarias

Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que se produzcan nuevamente en el futuro y pueden ser, entre otras, las siguientes:

- a. Que el proveedor cumpla con atender la solicitud de información requerida por el consumidor, siempre que dicho requerimiento guarda relación con el producto adquirido o servicio contratado.
- b. Declarar inexigibles las cláusulas que han sido identificadas como abusivas en el procedimiento.
- c. El decomiso y destrucción de la mercadería, envases, envolturas o etiquetas.
- d. En caso de infracciones muy graves y de reincidencia o reiterancia:

(f) Solicitar a la autoridad correspondiente la clausura temporal del establecimiento industrial, comercial o deservicios por un plazo máximo de seis (6) meses.

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPÍ
 CRIF: 11 JUN 2018
 JUAN JOSÉ PRINCIPLE DIESTRA
 Certificación de copias
 Ejecutivo 2
 Archivo Central INDECOPÍ



- Entregar del Certificado de *Pedigree* del canino de raza yorkshire, sexo macho, color negro fuego y de fecha de nacimiento 5 de Setiembre del 2011 que fue vendido el 27 de Noviembre del 2011; de igual forma la boleta de venta correspondiente.
 - Clausura temporal del establecimiento comercial hasta que el proveedor no exhiba su licencia de funcionamiento de acuerdo a la normativa legal correspondiente.
 - Inhabilitación, temporal o permanente, del proveedor en función de los alcances de la infracción sancionada dado que desempeña labores de índole veterinaria cuando no dispone licencia de funcionamiento para ejercer tales funciones.
 - Entrega del Comprobante de Pago correspondiente a la transacción comercial realizada el 27 de noviembre de 2011.
3. Que se imponga una sanción administrativa no menor de 50 UIT puesto que se han vulnerado las siguientes normas:

<u>Artículo 1 de la Ley 29571</u>	<u>Artículo 18 de la Ley 29571</u>	<u>Artículo 150 de la Ley 29571</u>
Derecho a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses servicios.	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	Los establecimientos comerciales deben contar con un libro de reclamaciones, en forma física o virtual. El reglamento establece las condiciones, los supuestos y las demás especificaciones para el cumplimiento de la obligación señalada en el presente artículo.

4. Que el proveedor que asuma los costos y costas del presente procedimiento administrativo.

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

11 JUN. 2013

Juan José Príncipe Diestra
JUAN JOSE PRINCEPI DIESTRA
 Coordinador de Copias
 Archivo Ejecutivo 2
 Archivo Central INDECOPI

(ii) Solicitar a la autoridad competente la inhabilitación, temporal o permanente, del proveedor en función de los alcances de la infracción sancionada.

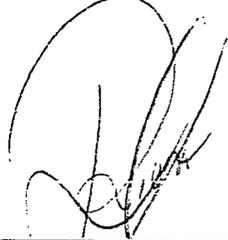
01812

OTRO SI DIGO:

- En esta instancia solicito a la ORPS que, de considerarlo pertinente, informe a la oficina de Prevención del INDECOPI los hechos ocurridos a fin de que éste órgano realice una investigación y eventual procedimiento de oficio para tutelar los derechos colectivos y difusos de los consumidores que pudieran ser afectados.
- Si la autoridad administrativa lo considera pertinente estaré de acuerdo en que se programe Audiencia de Conciliación.
- Informo que mi representante legal es el Dr. Elio Fernando Riera Garro identificado con DNI N° 41685169 y CAL N° 53201.

Lima, 27 de febrero de 2012

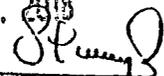

 Eivira Orellana-Baltolú de Tam
 DNI N° 09375868



Dr. Elio Riera Garro
 CAL N° 53201

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

11 JUN. 2012


 JUAN JOSÉ PRÍNCIPE DIESTRA
 Certificación de copias
 Archivo Ejecutivo 2
 Archivo Central INDECOPI



ANEXO B

JUN 19 PM 4:05

RECIBIDO
UNIDAD DE TRAMITE
DOCUMENTARIO

NO SE ADJUNTA COPIA
 ESCRITO
 RECAUDOS

Sumilla: Absuelve traslado

Referencia: Exp.: 1126-2012/cpc

Búsqueda Rápida: 12110705

SECRETARIA TÉCNICA DE LA COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL
CONSUMIDOR SEDE CENTRAL.

CESAR ALBERTO VARGAS JESÚS, en el reclamo que sigue ELVIRA
ORELLANA BALTTOLU. Ante Ud. Me presento para decir:

I PETITORIO

Que, en tiempo oportuno me acerco a su despacho a fin de absolver el
traslado de la queja interpuesta en contra de mi persona como
conductor directo del local comercial Precious Pet DEL CUAL SOY EL
CONDUCTOR DIRECTO SOLICITANDO SE DECLARE INFUNDADA
considerando los hechos y derechos.

Señalando como domicilio procesal para efecto de este proceso la AV,
JAVIER PRADO ESTE #1561 URBANIZACION SANTA CATALINA
LA VICTORIA.

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

11 JUN. 2018
Juan José Príncipe Diestra
JUAN JOSE PRINCEPE DIESTRA
Certificación de copias
Ejecutivo 2
del Archivo Central - INDECOPI

121
000129

Señalando como mi numero de RUC el 10453798394 entregando la constancia de inscripción a este pudiendo ser verificada en la pagina Web de la SUNAT para la verificación de la inscripción al RUC de mi numero.

Respecto de los hechos manifestados en la queja los cuales se encuentran traversados como es natural a fin de favorecer la pretensión indemnizatoria de la Sra.

Queriendo perjudicarme laboralmente haciendo peticiones dañando mi pequeño negocio y prestigio.

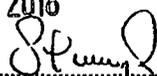
Si el señor representante de la Sra. Orellana, el Sr. Elio Riera, dice que los consumidores no pueden verse mermados por conductas deshonestas y tratos vejatorios, como se llamara al proceder de ellos mismos como le llamamos a las artimañas del señor y a las mentiras de las señora; que esperamos de ello.

La sra. orellana se acerco el 27-11-11 adquiriendo un cachorro Yorkshire que nadie impuso que lo hiciera ya que el estado del cachorro al momento de la entrega a sido verificado por la misma Sra.

Por ello mal haríamos si le impusieramos al cliente un cachorro que no esta a sus expectativas y de ninguna manera se le negara a la Sra.

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

11 JUN. 2018


JUAN JOSE PRINCIPE DESTRA
Certificación de copias
Ejecutivo 2
Archivo Central - INDECOPI

122
000121

sus derechos de acuerdo al certificado de garantía que se le otorgo al momento de la compra y que debio haber leído.

El cual no se admitian eutanasias ya que se diferencia de una muerte natural.

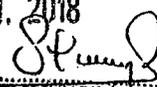
La Sra. dice que el mismo día que adquirio el cachorro regreso al local; cosa que ella sabe nada es cierto, ya que ella al contrario de mi persona no cumplio con el certificado de garantía que se le otorgo al momento de la adquisicion, el cual dice:

DADO EL CASO QUE EL DUEÑO LLEVARA AL CACHORRO A ATENDERLO A OTRO LUGAR, EL CACHORRO PERDERÁ TODAS LAS GARANTÍAS ANTES MENCIONADAS, YA QUE EN NUESTRO LOCAL LE BRINDAMOS TODO LO QUE SU CACHORRO PUEDA NECESITAR COMO MEDICAMENTOS, VACUNAS DE LAS MEJORES MARCAS, ALIMENTOS BALANCEADOS, ACCESORIOS, BAÑOS Y HOSPEDAJES PARA NUESTROS CLIENTES.

Tal es así que ella misma inventa haber regresado ese día a mi local, lo cual no fue así y la prueba de ello es la misma boleta de otra veterinaria con fecha 27-11-11 (POLOVET), el cual fue una decisión

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

11 JUN. 2018


JUAN JOSÉ PRÍNCIPE DIESTRA
Certificación de copias
Ejecutivo 2
Archivo Central - INDECOP

000122
123

personal. INCUMPLIENDO ASÍ CON EL CERTIFICADO DE GARANTÍA.

Ella dice que se entrevisto con mi Sra. esposa; si. Ella se acerco, pero eso fue el 29-11-11, exigiendo le den vales de compra por el monto del cachorro, mas no le importaba la salud del cachorro, tal es así que ni lo cogia, y vino en compañía de el Sr. Elio Riera, el cual fue su acompañante desde el día de la adquisicion; mi esposa le pidio que esperara al Medico veterinario asociado a nuestro local: Dr. Fernando J. Romo H.- CMVP 2238; el cual es llamado en caso de emergencias como está; PERO la Sra. no quería esperar solo afirmaba que el cachorro se iba a morir y que se le entregue vales de compra, afirmando que el cachorro moriría.

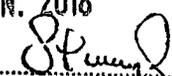
Dice que mi esposa fue prepotente y displicente, es un invento de ella para no decir la verdad, ya que se retiro colérica y amenazando iba a proceder como se sabe que lo a hecho.

Que clase de persona es esta Sra. que en su cólera al ver que no le dimos vales de compra para llevarse productos de mi local, si ella

aseguraba que el cachorro iba a morir, para que ella quería productos de cachorros, que se puede pensar, ya que fue a una veterinaria el

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

11 JUN. 2018


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

600123 124

mismo día y autorizo una eutanasia a un cachorro el cual ella llamó Yorkshire(RENPET Y ASOCIADOS S.A.C).

Quiero recalcar que la boleta que presenta la Sra., no tiene fecha, no tiene nombre, que paso, o es que ella llevo otro cachorro, el cual hizo pasar por el que adquirió en nuestro local, llamandolo Yorkshire, para así, DAÑARNOS.

Por eso escribo sus propias palabras:

EL 29-11-11 mi perro murió a causa de una eutanasia debido a que dos veterinarios me informaron que el canino estaba enfermo y viviría una o dos noches.

Se sabe que son diagnósticos veterinario; pero es algo que ella determino y decidió, prefiriendo SACRIFICAR AL ANIMAL, el cual se diferencia de una muerte natural por enfermedad.

Incumpliendo así con el certificado de garantía.

Si ella lo adquirió el 27 de noviembre y lo sacrifico el 29 de noviembre que se puede pensar del proceder de esta Sra. ya que ella, no dejo que le hicieran un tratamiento veterinario y no dejo constancia que sea este el cachorro que ella adquirió en nuestro local, apreciando así que no se puede comprobar objetivamente que fue el que ella adquirió, ya que no dejo ver la posibilidad de verificar el cadaver del

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

11 JUN. 2018

JUAN JOSÉ PRINCIPAL DIESTRA
Certificación de Copias
Ejecutivo 2
Archivo Central - INDECOPI

123
000124

cachorro, ya que nunca nos mostró prueba de nada, todo esto es sospechoso, por ello no concibo una razón válida para que se aplicase eutanasia a un cachorro, cuando este no ha tenido un tratamiento para poder ser curado.

Quiero expresar que esta Sra. sorprende ya que lo sacrifico y luego dono el cuerpo a la facultad por ello que exige la Sra. un supuesto imaginario daño moral o lesión económica.

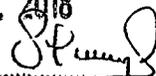
Nosotros hemos querido conciliar con ella enviándole una carta notarial el cual ella oculta, el 08 de marzo del 2012.

El Sr. Elio Riera Garro se acerco el 3 de febrero a nuestro local con artimañas, el tenia un fotochet en el pecho y en el bolsillo del pantalón de la empresa saga fallabella, diciendo que quería adquirir un cachorro, pero que se le emitiera una boleta de venta sobrevalorando el precio de lo normal para que el pudiera estafar a su jefe y ponerlo en su cuenta.

Mi esposa le dijo que no haríamos ese tipo de trato, y para disimular compro un hueso de carnaza el cual no quizó recibir la boleta, pero si se la dimos.

Se entiende que son maniobras bajas, no parebiera una persona con profesión y con estudios.

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

11 JUN. 2018

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

126
~~000125~~

Lo del libro de reclamaciones evitandome tantos escritos solo digo que vino un encargado de Indecopi a verificar y se equivoco de domicilio, ya que la numeracion se repite en San Borja y en Santa Catalina, ya que nuestro local no cuenta con dos pisos y mando todos los documentos de ello, ya que posteriormente vinieron a inspeccionar el libro de indecopi y si lo encontraron, esto fue el 01 de Marzo del 2012

Adjunto los documentos.

Por ello pido a Ud. SR. DE LA SECRETARIA TÉCNICA DE LA COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, Pido que las peticiones se declaren infundadas, ya que no he incumpliendo con ninguna mala actividad comercial, ni violado ningún derecho al consumidor haciendo practicas contra el deber de idoneidad en el servicio que prestamos.

Solicitando a la Sra. de su actitud de conflicto, ya que si hemos querido conciliar con ella, y ella se a negado, ocultando documentos, ya que su representante es una persona con artimañas extrañas.

Pido se respete el certificado de garantía que se le entrego y ella firmo en conformidad el cual ella esta ocultando el **espaldar de las garantías**.

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPÍ
CERTIFICA: Que el presente es una copia fiel y fiel al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada.

11 JUN. 2018

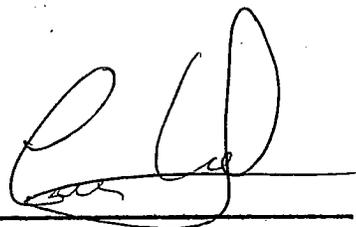

JUAN JOSÉ PRÍNCIPE DIESTRA
Ejecutivo 2
Archivo Central - INDECOPÍ

127

000128

donde van las firmas del vendedor y comprador y la fecha de la adquisición.

Esperando así se pueda resolver este asunto definitivamente sin causar perjuicio alguno.



ATTE. 45379839

CESAR A. VARGAS JESÚS

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI

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

11 JUN. 2018



JUAN JOSÉ PRÍNCIPE DIESTRA
Certificación de copias
Ejecutivo 2
Archivo Central INDECOPI

ANEXO C



INDECOPI

C. Gabriel

001479

CPC 148

REFERENCIA: EX: 1126-2012/CPC

2012 SEP 28 PM 12:41

BUSQUEDA RAPIDA: 12110705

RECIBIDO

SUMILLA:

UNIDAD DE TRAMITE

121029

SECRETARIA TECNICA DE LA COMISION DE PROTECCION AL CONSUMIDOR SEDE CENTRAL:

CESAR ALBERTO VARGAS JESUS en el reclamo que sigue ELVIRA ORELLANA BALTTOLU.

QUE EN TIEMPO OPORTUNO ACERCO A SU DESPACHO Y PRESENTO MI DESCARGO RESPECTO AL NUEVO HECHO IMPUTADO.

YA QUE YO : CESAR VARGAS JESUS., SI HABIA CUMPLIDO CON ENTREGAR A LA SEÑORA ELVIRA ORELLANA BALTTOLU DE TAM EL COMPROBANTE DE PAGO POR LA ADQUISICION DEL CACHORRO DE RAZA YORKSHIRE (BOLETA DE VENTA) Y ADEMAS COMPROBANTE DE PAGO (BOLETA DE VENTA) POR UN ALIMENTO HILLS Y 1 NUTRICAL POR ELLO PRESENTO COPIA LEGALIZADA DE:

- BOLETA DE VENTA N° 001479 POR COMPRAS DE VACUNAS A UN CLIENTE .
- BOLETA DE VENTA N° 001480 EMITIDA EL 27-11-11 A LA SEÑORA ORELLANA POR LA COMPRA DEL CACHORRO YORKSHIRE .
- BOLETA DE VENTA N° 001481 POR LA VENTA DE 1 ALIMENTO HILLS Y 1 NUTRICAL QUE CORRESPONDE A LA VENTA DE LOS ALIMENTOS PARA EL CACHORRO YORKSHIRE EMITIDA TAMBIEN A LA SEÑORA ELVIRA ORELLANA EL 27-11-11 LOS CUALES LA SRA. ESCOGIO LUEGO DE LA COMPRA DEL CACHORRO.
- BOLETA DE VENTA N° 001482 POR LA VENTA DE ACCESORIOS A OTRO CLIENTE.

ACREDITANDO ASI LA ENTREGA DE COMPROBANTES DE PAGO A LA SEÑORA ELVIRA ORELLANA. CUMPLIENDO ASI CON PRESENTAR MI DESCARGO.

CESAR A. VARGAS JESUS
El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI
DNI: 45379839
CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada.

11 JUN. 2018

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

ANEXO D





COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1126-2011/CPC

166
000165

RESOLUCIÓN FINAL N° 4524-2012/CPC

PROCEDENCIA : LIMA
DENUNCIANTE : ELVIRA ORELLANA BALTTOLU DE TAM
 (LA SEÑORA ORELLANA)
DENUNCIADO : CÉSAR ALBERTO VARGAS JESÚS
 (EL SEÑOR VARGAS)
MATERIA : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
 IDONEIDAD
 MEDIDAS CORRECTIVAS
 GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
 MULTA
 COSTAS Y COSTOS
ACTIVIDAD : ACTIVIDADES VETERINARIAS
SANCIÓN : 1 UIT

Lima, 12 de diciembre de 2012

ANTECEDENTES

1. El 6 de junio de 2012, la señora Orellana denunció al señor Vargas por presunta infracción de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código)¹, señalando que:
 - (i) El 27 de noviembre de 2011, adquirió en el establecimiento del denunciado un cachorro de raza Yorkshire por la suma de US\$ 340,00, el mismo que a las pocas horas de haber sido adquirido presentaba dificultad para respirar, alimentarse y moverse.
 - (ii) En atención a ello, regresó al establecimiento y solicitó la atención de un especialista, siendo que la esposa del denunciado le indicó que ello no era necesario, pues se trataba de una simple "tos perrera" e intentó colocarle un inyectable a su mascota.
 - (iii) Solicitó el Libro de Reclamaciones a fin de formular su reclamo; no obstante, le informaron que no contaban en dicho momento con el mismo.
 - (iv) Al no encontrar solución y debido a que su mascota no mejoraba, acudió a tres veterinarias distintas en las que le informaron que el cachorro presentaba un cuadro de neumonía y que las posibilidades de sobrevivir eran casi nulas.
 - (v) El 29 de noviembre de 2011, su mascota murió a causa de una eutanasia debido a que los dos últimos veterinarios le informaron que su mascota padecía un cuadro crónico de neumonía y que con suerte viviría una o dos noches más.
 - (vi) El 30 de noviembre de 2011, solicitaron a la Universidad San Marcos del INDECOPI la realización de un protocolo de necropsia, en el cual se determinó la existencia de una severa neumonía difusa aguda.

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

11 JUN. 2018

JUAN JOSE PRINCIPLE DIESTRA
 Ejecutor
 Archivo Central INDECOPI

¹ La Cuarta disposición complementaria final de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor publicado en el Diario Oficial El Peruano el 2 de septiembre de 2010 establece que el Código entrará en vigencia a los treinta días calendario contados a partir del día siguiente de su publicación.



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Nº 2 SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE Nº 1126-2011/CPC

0001867

- (vii) El 6 de diciembre de 2011, remitió al denunciado una carta notarial a fin de que le devuelva el pago realizado por su mascota, así como los gastos debido a la carencia de atención especializada en su local.
- (viii) El 2 de enero de 2012, recibió del denunciado una carta notarial mediante la cual negó toda responsabilidad por lo sucedido.

2. Mediante Resolución de Secretaría Técnica Nº 1 de fecha 5 de julio de 2012, se admitió a trámite la denuncia, considerando como presuntos hechos imputados los siguientes:

"(...)

PRIMERO: admitir a trámite la denuncia de fecha 2 de marzo de 2012, presentada por la señora Elvira Orellana Balttolu en contra del señor César Alberto Vargas Jesús, conforme a lo siguiente:

"(...)

- (i) El señor César Alberto Vargas Jesús no habría prestado un servicio idóneo a la señora Elvira Orellana Balttolu, en la medida que le habría vendido un cachorro de raza Yorkshire que no se encontraba en adecuado estado de salud; hecho que constituye una presunta infracción de los artículos 18º y 19º del Código.
- (ii) El señor César Alberto Vargas Jesús no contaría con el Libro de Reclamaciones en su establecimiento comercial; hecho que constituye una presunta infracción a los artículos 150º y 151º del Código.

(...)"

3. En sus descargos, el señor Vargas señaló lo siguiente:

- (i) La señora Orellana se acercó el 27 de noviembre de 2011, a adquirir un cachorro Yorkshire, siendo que el estado del cachorro al momento de su entrega fue verificado por la misma denunciante.
- (ii) Mal harían de imponer al cliente un cachorro que no está a las expectativas, siendo que de ninguna manera se le negaría sus derechos a la denunciante, de acuerdo al certificado de garantía que se le otorgó al momento de la compra y que debió haber leído, siendo que en dicho certificado se establecía que si el dueño llevaba al cachorro a atenderlo en otro local perdería todas las garantías informadas.
- (iii) No es cierto que haya regresado a su local con el can adquirido, en la medida que figura un recibo de otra veterinaria de fecha 27 de noviembre de 2011, siendo que el mismo día que adquirió la citada mascota, se fue a otro centro veterinario, incumpliendo así con lo informado respecto a la garantía.
- (iv) El 29 de noviembre de 2011, la denunciante se apersonó a su local, exigiendo que le entreguen vales de compras por el monto del cachorro; sin embargo, se le informó que si su mascota tenía algún problema de salud tenían que informarlo a fin de proceder a llamar al veterinario encargado, no obstante, decidieron la señora Orellana decidir no hacerle atender a su mascota en su local, no pudiendo verificar lo alegado.
- (v) La denunciante adquirió el can el 27 de noviembre de 2011; sin embargo, no dejó que le hicieran un tratamiento veterinario y no dejó constancia que sea este el cachorro que adquirió en su local.

El Ejecutivo 2 del Archivo Central de INDECOPI
 SERVICIO por dicha persona

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

JUAN JOSÉ PRINCIFE DIESTRA
 Ejecutivo de copias



0001778

(vi) Respecto al libro de reclamaciones, el 1 de marzo de 2012, un representante del INDECOPI verificó que sí contaban con el libro de reclamaciones.

4. Mediante Resolución de Secretaría Técnica N° 3 de fecha 13 de septiembre de 2012, se amplió los cargos imputados contra el señor Vargas, señalándose como presunto hecho imputado lo siguiente:

"(...)

(i) El señor César Alberto Vargas Jesús no habría cumplido con entregar a la señora Elvira Orellana Balttolu de Tam el comprobante de pago por la adquisición del cachorro de raza Yorkshire, lo cual constituye una presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

"(...)"

5. En ese sentido, el señor Vargas señaló que sí cumplió con entregar a la denunciante el comprobante de pago por la adquisición del cachorro de raza Yorkshire, además, un comprobante de pago por un alimento Hills y un "nutrical".

ANÁLISIS

Cuestión previa

De la imputación y tipificación realizada

6. Tal como ha sido señalado en los párrafos precedentes, la Secretaría Técnica admitió a trámite la denuncia presentada por los denunciantes, estableciendo, entre otras imputaciones, lo siguiente:

(...)

El señor César Alberto Vargas Jesús no contaría con el Libro de Reclamaciones en su establecimiento comercial; hecho que constituye una presunta infracción a los artículos 150° y 151° del Código.

(...)

7. Sin embargo, de una lectura íntegra del escrito de denuncia, esta Comisión advierte que la señora Orellana denunció como único hecho que el señor Vargas no contaba con un libro de reclamaciones en su establecimiento, hecho tipificado en el artículo 150° del Código, siendo que el artículo 151° del Código estipula una infracción al hecho de no exhibir un aviso que indique la existencia del libro de reclamaciones, hecho que no ha sido denunciado, por lo que se propone dejar de lado el artículo 151° del Código y analizar dicho extremo denunciado como un presunta infracción al artículo 150° del Código.

8. Cabe señalar que la clasificación en la imputación efectuada en el presente punto no conlleva una vulneración del derecho de defensa del señor Vargas en la medida que ha presentado sus argumentos de defensa contra el hecho que será materia de pronunciamiento en la presente resolución.

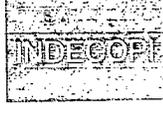
El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI
CERTIFICA:
que el presente copia es una copia igual
al documento que obra en el expediente original que he
tenido a la vista y confrontada.

11 JUN. 2018

JUAN JOSÉ PRINCIPZ DIESTRA
Certificación de copias
REPUBLICA DEL PERU
INDECOPI

Sobre el deber de idoneidad

NT



000183
169

9. En la medida que todo proveedor ofrece una garantía respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que ofrece en el mercado, en función de la información transmitida expresa o tácitamente, para acreditar la infracción administrativa el consumidor, o la autoridad administrativa, debe probar la existencia del defecto, y será el proveedor el que tendrá que demostrar que dicho defecto no le es imputable para ser eximido de responsabilidad. La acreditación del defecto origina la presunción de responsabilidad (culpabilidad) del proveedor, pero esta presunción puede ser desvirtuada por el propio proveedor².

10. En efecto, una vez que se ha probado el defecto, sea con los medios probatorios presentados por el consumidor o por los aportados de oficio por la Secretaría Técnica de la Comisión, si el proveedor pretende ser eximido de responsabilidad, deberá aportar pruebas que acrediten la fractura del nexo causal o que actuó con la diligencia requerida.

(i) *Respecto a la venta del cachorro Yorkshire*

11. En el presente caso, la señora Orellana señaló que el señor Vargas le vendió un cachorro de raza Yorkshire que no se encontraba en adecuado estado de salud, falleciendo con posterioridad, sin que el denunciado le haya devuelto el monto que pagó por el citado can.

12. Por su parte, el señor Vargas señaló que la señora Orellana se acercó el 27 de noviembre de 2011, a adquirir un cachorro Yorkshire, siendo que el estado del cachorro al momento de su entrega fue verificado por la misma denunciante.

13. Del mismo modo señaló que en el certificado de garantía que se le otorgó al momento de la compra se establecía que si el dueño llevaba al cachorro a atenderlo en otro local perdería todas las garantías informadas.

14. Asimismo, señaló que el can fue adquirido el 27 de noviembre de 2011 y fue sacrificado el 29 de noviembre de 2011; sin embargo, la denunciante no dejó que le

² **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

Artículo 19°.- 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.

A criterio de la Comisión, la norma reseñada establece un supuesto de responsabilidad administrativa, conforme al cual los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los servicios que ofrecen en el mercado. Ello no impone al proveedor el deber de brindar una determinada calidad de producto a los consumidores, sino simplemente el deber de entregarlos en las condiciones ofrecidas y acordadas, expresa o implícitamente.

Ante la denuncia de un consumidor insatisfecho que pruebe el defecto de un producto o servicio, se presume *iuris tantum* que el proveedor es responsable por la falta de idoneidad y calidad del producto o servicio que pone en circulación en el mercado. Sin embargo, el proveedor podrá demostrar su ejecución en el mercado Central de INDECOPI certificando que cumplió con la diligencia requerida en el caso concreto (y que actuó cumpliendo con las normas pertinentes) o probando la ruptura del nexo causal por caso prescrito, o por otro hecho determinante de un tercero o negligencia del propio consumidor afectado, al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada.

Lo anterior implica que la responsabilidad administrativa por infracción a las normas de protección al consumidor no consiste, en rigor, en una responsabilidad objetiva (propia de la responsabilidad civil), sino que, conservando la presencia de un factor subjetivo de responsabilidad (culpabilidad), opera a través de un proceso de inversión de la carga de la prueba respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que se transan en el mercado sin que ello signifique una infracción al principio de licitud.

11 JUN 2018
JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA
Certificación de copias
Firma
INDECOPI

M



000195 170

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1126-2011/CPC

hicieran un tratamiento veterinario y no dejó constancia que sea este el cachorro que adquirió en su local.

- 15. Obra a fojas 19 del Expediente, el certificado de garantía presentado por la denunciante, en donde se consigna lo siguiente:

"Es indispensable que el dueño del cachorro comunique inmediatamente cualquier alteración de salud o comportamiento extraño del cachorro (...)

*Dado el caso que el dueño llevara al cachorro a atenderlo a otro lugar, el cachorro perderá todas las garantías antes mencionadas ya que en nuestro local le brindamos todo lo que su cachorro pueda necesitar como medicamentos, vacunas de las mejores marcas, etc.
(...)" (sic)*

- 16. Asimismo, obra a fojas 20 al 28 del Expediente, las atenciones veterinarias que un cachorro de raza Yorkshire recibió en tres clínicas veterinarias, las cuales ninguna pertenecía al denunciado.
- 17. Del mismo modo, obra a fojas 28 del Expediente, la boleta de venta N° 3524, en la cual se consigna el pago por una eutanasia, así como obra a fojas 30 al 31 del Expediente el protocolo de necropsia realizado a un cachorro de raza Yorkshire.
- 18. En ese sentido, de los medios probatorios antes citados se puede verificar que, si el cachorro adquirido por la denunciante presentaba algún problema de salud, éste debió ser llevado a las instalaciones del denunciado a fin de que pueda ser diagnosticado y tratado; situación que no se ha verificado.
- 19. Siguiendo ese lineamiento, si bien obra en el Expediente medios probatorios que acrediten la existencia de un can de raza Yorkshire que fue sacrificado debido a problemas de salud, dichos documentos no generan a este Colegiado la certeza que la mascota adquirida en la veterinaria del señor Vargas haya sido el mismo can del cual se habla en los citados documentos.
- 20. Asimismo, cabe precisar que no existe en el Expediente medios probatorios en donde este Colegiado pueda verificar que la señora Orellana se haya presentado en el local del señor Vargas a fin de dejar constancia del estado de salud de su mascota.
- 21. En atención a ello, al no quedar acreditado que el perro adquirido por la parte denunciante haya tenido problemas de salud al momento de su adquisición, corresponde declarar infundado este extremo de la denuncia por presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código.

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI

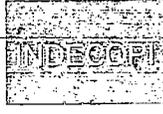
- (ii) Respecto a la no entrega de un comprobante de pago

CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he entregado a su despacho.

- 22. La señora Orellana señaló que el señor Vargas no le entregó el comprobante de pago por la adquisición del cachorro de raza Yorkshire.

11 JUN. 2018

JUAN JOSÉ PRINCIPLE DIESTRA
Ejecutivo 2
Archivo Central - INDECOPI



000170 (7)

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2 SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1126-2011/CPC

23. Por su parte, el señor Vargas señaló que sí cumplió con entregar a la denunciante el comprobante de pago por la adquisición del cachorro de raza Yorkshire, además, un comprobante de pago por un alimento Hills y un "nutrical".
24. De la revisión de los medios probatorios, obra a fojas 19 del Expediente el documento denominado "certificado de garantía" el cual fue presentado por la parte denunciante, en el cual se consigna, entre otra información, las características del can adquirido así como la suma de dinero que la señora Orellana tenía que cancelar, el cual ascendía a US\$ 340,00 dólares americanos.
25. Asimismo, a fojas 148 al 151 del Expediente, se puede verificar un correlativo de boletas de ventas emitidas por el señor Vargas que van desde el N° 1479 al N° 1482, en el cual, del N° 1480 y N° 1481 son boletas emitidas a nombre de la señora Orellana por concepto de la adquisición de un cachorro de raza Yorkshire así como por otros conceptos.
26. En este punto es preciso señalar que el bien jurídico protegido en este tipo de infracciones es la posibilidad que el consumidor cuente con un documento que le permita acreditar la relación de consumo que está entablando o que compruebe el pago total o parcial que realiza por la adquisición de un bien servicio.
27. Lo anteriormente señalado no implica promover la evasión de las obligaciones tributarias a las que se encuentran obligados los proveedores en el mercado; sin embargo, es pertinente aclarar que dicha competencia ha sido determinada en el sistema jurídico a una entidad distinta a la presente instancia.
28. Bajo ese mismo lineamiento, si bien no ha quedado acreditado que exista la certeza que dichas boletas hayan sido entregados a la denunciante, sí ha quedado acreditado que el señor Vargas sí entregó un documento en donde se consignaba el valor del can adquirido así como las condiciones en que se basaba dicha relación de consumo.
29. Por lo antes expuesto, corresponde declarar infundado el presente extremo de la denuncia por presunta infracción al artículo 18° y 19° del Código.

Sobre el Libro de Reclamaciones

30. El artículo 150° del Código establece la obligatoriedad para los establecimientos comerciales de contar con un libro de reclamaciones cuya implementación y puesta en práctica se debe realizar de conformidad con las condiciones, supuestos y especificaciones contempladas en el Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, Reglamento del Libro de Reclamaciones³.
31. De acuerdo al artículo 3.1° del Reglamento, se enuncia que el libro de reclamaciones es aquel documento de naturaleza física o virtual en el que se registran las reclamaciones que los consumidores podrán presentar.

El Expediente 2 del Archivo Central del INDECOPI
 El Expediente 2 del Archivo de Reclamaciones
 Que la presente copia es exactamente igual
 al documento que obra en el expediente original que he
 tenido a la vista y confrontada.

³ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR
 Artículo 150.°- Libro de reclamaciones

Los establecimientos comerciales deben contar con un libro de reclamaciones, en forma física o virtual. El reglamento establece las condiciones, los supuestos y las demás especificaciones para el cumplimiento de la obligación señalada en el presente artículo.

11 JUN. 2018
 JUAN JOSE PRINCIPAL DIESTRA
 Certificación de copias
 Archivo Central INDECOPI



registrar quejas o reclamos sobre los productos o servicios ofrecidos en un determinado establecimiento comercial abierto al público. Asimismo, de acuerdo al artículo 3.2º de dicha norma, se entiende por establecimiento comercial abierto al público aquel inmueble, parte del mismo o una instalación o construcción en el que un proveedor realiza actividades comerciales de venta de bienes o prestación de servicios a los consumidores⁴.

- 32. La señora Orellana señaló que el señor Vargas no contaría con el Libro de Reclamaciones en su establecimiento comercial.
- 33. Por su parte, el señor Vargas señaló que el 1 de marzo de 2012, un representante del INDECOPI verificó que sí contaban con el libro de reclamaciones.
- 34. Obra a fojas 131 del Expediente, la factura Nº 003965, emitida por Grafitec Tecnología Gráfica S.R.L. a nombre del señor Vargas, de fecha 23 de febrero de 2012, en el cual se consigna la adquisición de un libro de reclamaciones según modelo.
- 35. Asimismo, obra a fojas 133 al 134 del Expediente, un documento denominado "acta de visitas – libro de reclamaciones 2011" de fecha 1 de marzo de 2012, consignándose que el local en donde la denunciante adquirió su mascota tenía libro de reclamaciones.
- 36. En ese sentido, se ha podido verificar que si bien ha quedado acreditado que al 1 de marzo de 2012, el denunciado contaba con un libro de reclamaciones en el establecimiento materia de denuncia, tal y como se consignó en el acta respectiva, también se ha verificado que dicho libro de reclamaciones lo adquirió recién el 23 de febrero de 2012, conforme a lo verificado en la factura mencionada en el párrafo 23 de la presente Resolución.
- 37. Siguiendo esa misma línea, se puede concluir que al momento de que ocurrieron los hechos materia de denuncia, esto es, el 27 de noviembre de 2011, el denunciado no contaba con un Libro de Reclamaciones en donde se pueda consignar reclamo alguno por parte de la denunciante.
- 38. En atención a ello, este Colegiado es de la opinión que, la factura consignada en el párrafo 23 de la presente Resolución es un medio probatorio contundente para concluir que el denunciado no poseía dicho libro.
- 39. Por lo antes mencionado, corresponde declarar fundado este extremo de la denuncia por infracción al artículo 150º del Código.

⁴ DECRETO SUPREMO Nº 011-2011-PCM, DECRETO SUPREMO QUE ESTABLECE EL REGIMEN DE LICENCIAMIENTO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR
 Artículo 3º.- Definiciones
 Para los efectos del presente Reglamento, se entiende por:
 3.1. Libro de Reclamaciones: Documento de naturaleza física o virtual provisto por los proveedores en el cual los consumidores podrán registrar quejas o reclamos sobre productos o servicios ofrecidos en un determinado establecimiento comercial abierto al público.
 3.2. Establecimiento comercial abierto al público: inmueble, parte del mismo o una instalación o construcción, en el que un proveedor debidamente identificado desarrolla sus actividades económicas de venta de bienes o prestación de servicios a los consumidores. (...)

El presente es un archivo de INDECOPI
 CERTIFICA. Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y contrastada.
 11 JUN. 2018
 JUAN JOSE PRINCIPAL DIAZ
 Certificación de copias
 Archivo Central INDECOPI

M7

12



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2 SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1126-2011/CPC

000172
173

De la medida correctiva

40. El artículo 42° de la Ley de Protección al Consumidor establece la facultad que tiene la Comisión para, actuando de oficio o a pedido de parte, adoptar las medidas que tengan por finalidad revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que ésta se produzca nuevamente en el futuro⁵.
41. El artículo 3° de del Código establece que para el otorgamiento de una medida correctiva debe tomarse en consideración la posibilidad real de cumplimiento de la medida, los alcances jurídicos de la misma y el monto involucrado en el conflicto⁶.
42. En el presente caso, la señora Orellana solicitó como medidas correctivas lo siguiente:
- (i) La devolución del monto ascendente a US\$ 340,00 por la compra del canino así como los S/. 445'66 por concepto de gastos realizados para mitigar los daños de la infracción.

⁵ TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL SISTEMA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Artículo 42°.- Sin perjuicio de las sanciones administrativas a que hubiera lugar, la Comisión de Protección al Consumidor, actuando de oficio o a pedido de parte, deberá imponer a los proveedores que incurran en alguna de las infracciones tipificadas en la presente Ley, una o más de las siguientes medidas correctivas:

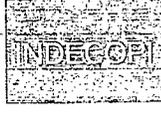
- a) Decomiso y destrucción de mercadería, envases, envolturas y/o etiquetas;
- b) Solicitar a la autoridad municipal correspondiente la clausura temporal del establecimiento o negocio hasta por un máximo de 60 (sesenta) días calendario;
- c) Publicación de avisos rectificatorios o informativos en la forma que determine la Comisión, tomando en consideración los medios que resulten idóneos para revertir los efectos que el acto objeto de sanción hubiera ocasionado;
- d) Reposición y reparación de productos; (e) Devolución de la contraprestación pagada por el consumidor;
- e) Devolución de la contraprestación pagada por el consumidor;
- f) Que el proveedor cumpla lo ofrecido en una relación de consumo, siempre que dicho ofrecimiento conste por escrito en forma expresa;
- g) La devolución o extorno, por el proveedor, de las sumas de dinero pagadas por el consumidor cuando el producto entregado o servicio prestado no corresponda a lo que haya sido expresamente acordado por las partes;
- h) Que las entidades depositarias cumplan con efectuar el traslado y el pago de las cuentas por CTS del trabajador, conforme a lo establecido en la Ley de Compensación por Tiempo de Servicios;
- i) Que el proveedor cumpla con atender la solicitud de información requerida por el consumidor, siempre que dicho requerimiento guarde relación con el producto adquirido o servicio contratado;
- j) Que el proveedor pague las coberturas ofrecidas en los seguros contratados por los consumidores, quedando sujeto el pago al cumplimiento de las condiciones establecidas en la correspondiente póliza de seguros;
- k) Cualquier otra medida correctiva que la Comisión considere pertinente ordenar y que tenga por finalidad revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que ésta se produzca nuevamente en el futuro.

Los bienes o montos que sean objeto de medidas correctivas serán entregados por el proveedor directamente al consumidor que los reclama, salvo mandato distinto contenido en la resolución. Aquellos bienes o montos materia de una medida correctiva, que por algún motivo se encuentren en posesión del proveedor o de un tercero, serán entregados a los consumidores beneficiados, serán puestos a disposición de éstos. En el caso de bienes o montos que no hayan sido reclamados al cabo de un año, será de aplicación lo dispuesto en el artículo 2° de la Ley de Protección al Consumidor. En el presente caso, el monto de la medida correctiva es el mismo que el que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada.

⁶ LEY N° 27917, LEY QUE MODIFICA Y PRECISA LOS ALCANCES DEL ARTÍCULO 42° DE LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Artículo 3°.- En el ejercicio de la facultad otorgada a la autoridad administrativa para imponer medidas correctivas, ésta tendrá en consideración la posibilidad real del cumplimiento de la medida, los alcances jurídicos de la misma y el monto involucrado en el conflicto. En aquellos casos en los que la autoridad administrativa decidiera imponer una medida correctiva, queda a salvo el derecho de las partes para que lo hagan valer en la vía judicial.

11 JUN. 2018
JUAN JOSE PRINCE DIESTRA
Ejecutivo 2
Archivo Central INDECOPI



000173

174

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1126-2011/CP

- (ii) Entregar el certificado de Pedigree del canino de raza Yorkshire, sexo macho, color negro fuego y de fecha de nacimiento 5 de setiembre de 2011, así como la boleta correspondiente
- (iii) Clausura temporal del local.
- (iv) Inhabilitación temporal o permanente.

43. Al respecto, el único hecho materia de denuncia que ha sido acreditado es el que el señor Vargas no contaba con el libro de reclamaciones al momento que ocurrieron los hechos materia de denuncia.
44. En atención a ello, las medidas correctivas solicitadas, no resultan pertinentes de pronunciamiento en la medida que, dichos hechos denunciados han sido declarados infundados.
45. Sin perjuicio de ello, cabe precisar que el denunciado ha demostrado que actualmente sí cuenta con un libro de reclamaciones.
46. Del mismo modo, esta Comisión considera que no se debe ordenar una medida correctiva relacionada a la falta del libro de reclamaciones, en la medida que durante el procedimiento el proveedor denunciado, a través de sus descargos, a demostrado que actualmente sí posee el libro de reclamaciones correspondiente.

Graduación de la sanción

47. Habiéndose verificado la existencia de infracciones administrativas por parte del Banco, corresponde determinar a continuación la sanción a imponer. Para proceder a su graduación, deben aplicarse de manera preferente los criterios previstos en la Ley del Sistema de Protección al Consumidor, y de manera supletoria los criterios contemplados en la Ley del Procedimiento Administrativo General.
48. El artículo 112° del Código establece que para determinar la gravedad de la infracción, la autoridad administrativa podrá tomar en consideración diversos criterios tales como: (i) beneficio ilícito, (ii) la probabilidad de detección de la infracción, (iii) daño al consumidor, (iv) daño al mercado, entre otros⁷.
49. Al respecto, ha quedado acreditado que el señor Vargas no contaba con un libro de reclamaciones al momento en que ocurrieron el hecho materia de denuncia.

7

LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 112° Criterios de graduación de las sanciones administrativas.

Al graduar la sanción, el Indecopi puede tener en consideración los siguientes criterios:

1. El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción.
2. La probabilidad de detección de la infracción.
3. El daño resultante de la infracción.
4. Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado.
5. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores.
6. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, considere adecuado adoptar la Comisión.

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI

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

11 JUN. 2018

JUAN JOSÉ PRINCEPE DIESTRA
Certificación de copias

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
INDECOPI

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima A - Perú Telf: 224 7800 | Fax: 224 0348

E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe | Web: www.indecopi.gob.pe

M-CPC-05/1A

M



PERU

Presidencia del Consejo de Ministros



COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2 SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1126-2011/CPC

000174
175

- (i) **Daño resultante de la infracción:** el daño ocasionado al denunciante está dado en haber restringido el derecho de la señora Orellana a no contar con un mecanismo que le permita presentar sus reclamos o quejas sobre los productos o servicios ofrecidos por el señor Vargas.
- (ii) **Beneficios obtenidos por el proveedor:** el mismo está relacionado con el ahorro obtenido que implica el no implementar el Libro de Reclamaciones en el establecimiento del señor Vargas.
- (iii) **Probabilidad de detección de la infracción:** en el caso particular, la probabilidad de detección es alta, en tanto, los consumidores cuentan con los incentivos suficientes para poner en conocimiento de la autoridad administrativa la falta de atención de los reclamos presentados mediante cartas.

50. En ese sentido, la Comisión considera que para imponer la sanción, adicionalmente, se debe tomar en cuenta lo establecido por el principio de razonabilidad⁸, es decir, la sanción debe ser suficiente para generar incentivos que corrijan las acciones contrarias al ordenamiento de protección al consumidor.

51. Es pertinente indicar, que de acuerdo a lo establecido en el artículo 110° del Código, la Comisión tiene la facultad de imponer sanciones por infracciones administrativas, considerándose desde amonestación hasta una multa de 450 Unidades Impositivas Tributarias⁹.

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

De las costas y costos del procedimiento

53. El artículo 7° del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOP¹⁰, dispone que es potestad de la Comisión ordenar el

⁸ LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL

Artículo 230°.- Principios de la potestad sancionadora administrativa

La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:
(...)

Razonabilidad.- Las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción; así como que la determinación de la sanción considere criterios como la existencia o no de intencionalidad, el perjuicio causado, las circunstancias de la comisión de la infracción y la repetición en la comisión de infracción.

⁹ CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 110°.- Sanciones administrativas

El Indecopi puede sancionar las infracciones administrativas a que se refiere el artículo 108° con amonestación y multa de hasta cuatrocientos cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias como las cobias administrativas, de tenido a la vista y confrontada.

a. Infracciones leves, con una amonestación o con una multa de hasta cincuenta (50) UIT.
b. Infracciones graves, con una multa de hasta ciento cincuenta (150) UIT.
c. Infracciones muy graves, con una multa de hasta cuatrocientos cincuenta (450) UIT.
(...)

¹⁰ LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOP

Artículo 7°.- En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la Comisión, u. Oficina de Conciliación, además de imponer la sanción que corresponda, podrá ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos.

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOP
CERTIFICA: que la presente copia es exactamente igual al original que he tenido a la vista y confrontada.

11 JUN. 2018

JUAN JOSÉ PRINCIPLE DIESTRA
Certificación de copias
Oficina de Conciliación
INDECOP

M7



000175
176

pago de los costos y costas en que hubiera incurrido la denunciante o el INDECOPI.

54. En el presente caso, ha quedado acreditada la infracción cometida por el señor Vargas, por lo que este Colegiado considera que se debe ordenar a este denunciado el pago de las costas y costos del procedimiento. En consecuencia, el señor Vargas deberá cumplir, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente Resolución, con pagar al denunciante las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/.36,00".

55. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, la denunciante podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiesen incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos ante la OPS N° 1.

RESUELVE:

PRIMERO: declarar infundada la denuncia interpuesta por la señora Elvira Orellana Balttolu De Tam en contra del señor César Alberto Vargas Jesús, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que no se ha acreditado que el denunciado haya vendido un cachorro de raza yorkshire que el cual no se encontraba en adecuado estado de salud.

SEGUNDO: declarar fundada la denuncia interpuesta por la señora Elvira Orellana Balttolu De Tam en contra del señor César Alberto Vargas Jesús, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que se ha acreditado que el denunciado no contaba con el libro de reclamaciones correspondiente.

TERCERO: declarar infundada la denuncia interpuesta por la señora Elvira Orellana Balttolu De Tam en contra del señor César Alberto Vargas Jesús, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que no se ha acreditado que el denunciado no haya cumplido con entregar a la denunciante el comprobante de pago correspondiente.

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

QUINTO: ordenar al señor César Alberto Vargas Jesús que en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente Resolución, cumpla con pagar a la denunciante las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/. 36,00; sin perjuicio de ello, de considerarlo

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

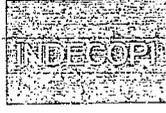
del proceso en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi. En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier Comisión u Oficina del Indecopi podrá aplicar las multas previstas en el inciso b) del artículo 38 del Decreto Legislativo N° 716.

11 Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.

11 JUN 2011
JUAN JOSE PRINCIPA DIESTRA
Certificación de copias
Ejecutivo 2
MILUX PARRA JIMENEZ

M7

1/3



000179

177

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2 SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1126-2011/CPC

pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, la señora Elvira Orellana Baltolu de Tam podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos.

SEXTO: informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, modificado por la Primera Disposición Complementaria Modificatoria del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de apelación¹². Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario, la resolución quedará consentida¹³.

Con la intervención de los señores Comisionados: Dr. Víctor Sebastian Baca Oneto, Sra. Teresa Guadalupe Ramírez Pequeño y Sr. Abelardo Aramayo Baella.

VÍCTOR SEBASTIAN BACA ONETO
Presidente

¹² LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

PRIMERA.- Modificación del artículo 38° del Decreto Legislativo núm. 807

Modifícase el artículo 38° del Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, con el siguiente texto:

"Artículo 38°.- El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar. El plazo para interponer el recurso es de cinco (5) días hábiles. La apelación de resoluciones que pone fin a la instancia es el único recurso de efecto suspensivo. La apelación de multas se concede con efecto suspensivo, pero es tramitada en cuaderno separado. La apelación de medidas cautelares se concede sin efecto suspensivo, tramitándose también en cuaderno separado."

¹³ LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL

Artículo 212°.- Acto firme

Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a recurrir quedando firme el acto.

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOP

que la presente copia es exactamente igual a la original que se encuentra en el expediente N° 1126-2011/CPC

11 JUN 2018

JUAN JOSÉ ENCINOSA DÚESTRA
Encargado de Copias
Archivo Central del INDECOP

ANEXO E



S. Castro

000100

161923

www.riera-abogados.com

RECIBIDO
UNIDAD DE TRAMITE
DOCUMENTARIO

SUMILLA:	RECURSO DE APELACION
RIERA LAW OFFICE SAC	EXP N° 1126-2012/CPC Escrito N° 5

epc

28 de diciembre de 2012

**SEÑOR SECRETARIO TÉCNICO DE LA COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL
CONSUMIDOR DEL INDECOPI – SEDE LIMA SUR**

Yo, Elio Fernando Riera Garro identificado con DNI N° 41685169 y CAL N° 53201 en representación de la Sra. Elvira Orellana Balttoli de Tam (en adelante "Sra. Tam") identificada con DNI N° 09375888 y **domicilio procesal en la Av. Guzmán Blanco N° 227 oficina 202 - Lima Cercado** me presento respetuosamente ante usted y digo:

Que habiendo tomado conocimiento de la Resolución Final N° 4524-2012/CPC de fecha 14 de diciembre de 2012 y notificada con el día 21 de diciembre de 2012, dentro del plazo de ley, interpongo **RECURSO DE APELACION** contra los extremos que fueron declarados infundados, de acuerdo a los siguientes fundamentos:

PRECIOUS PET no logrado demostrar, hasta el momento, que el canino vendido a la Sra. Tam haya estado en condiciones normales de salud al momento de ser entregado; todo lo contrario, nuestra parte a través de los medios probatorios presentados - tanto en el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos y la Comisión de Protección al Consumidor - **han demostrado el defecto en el servicio brindado por el proveedor denunciado, correspondiéndole acreditar que dicho defecto no le es atribuible por alguna causa fuera de su esfera de control.**

Por otro lado, **ha quedado totalmente acreditado¹ que nuestro derecho a reclamar se encontró completamente limitado toda vez que PRECIUOS PET no contaba con el libro de reclamaciones,** por lo menos desde el día 27 de noviembre del 2011 hasta el día 1 de marzo del 2012; lo cual infringió lo establecido en el artículo N° 150 de la Ley N° 29571 y en el Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, por tal motivo incurri en diversos costos de transacción para presentar el respectivo reclamo formal ante el proveedor como por ejemplo el envío de cartas notariales. Por el contrario, PRECIUOS PET no ha presentado descargo alguno por este hecho; razón por la cual **debe de confirmarse este** extremo de la resolución final.

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

11 JUN. 2018

¹ Mediante copia certificada N° 1326-2012-VII-DIRTEPOL-L-DIVTER CENTRO-CA-CC presentado al momento de la interposición de la denuncia que inició el presente procedimiento administrativo se acreditó que el día 7 de febrero de 2012, mediante la presencia policial correspondiente, que PRECIUOS PET no contaba con el aviso de la Autoridad Reguladora de Servicios Públicos a igual forma con la licencia de funcionamiento ni el certificado de INDECI a la vista del público.

Certificación de copias
Folio N° 2
Archivo Central - INDECOPI

Asimismo, PRECIOUS PET no ha logrado presentar medio probatorio alguno que demuestre que, al momento de vender el canino, proporcionó el correspondiente comprobante de pago con lo cual se han vulnerado mis expectativas como usuaria en la medida que todo consumidor razonable requiere, además de la idoneidad del producto o servicio ofrecido, la entrega del referido documento. De igual forma que el anterior párrafo, al no haberse presentado descargo alguno, corresponde ser declarado rebelde y aplicarse la presunción relativa de veracidad en atención a los hechos denunciados.

Sorprende y genera preocupación el escrito presentado por PRECIOUS PET en la medida que esgrime argumentos que contravienen el principio de buena fe del Título Preliminar del Código de Protección y Defensa del Consumidor; por tal motivo, en la medida que dichos argumentos no corresponden al real y veraz orden de los hechos solicitamos a la Autoridad Administrativa que se tome en consideración la conducta procedimental del representante legal de PRECIOUS PET al momento de resolver el presente caso. Asimismo, en atención a que ha proferido argumentos falsos generando una afectación al honor, el suscrito presentará una denuncia penal ante el Ministerio Público por delito de calumnia el cual será notificado al proveedor dentro del plazo del respectivo proceso penal.

Otro argumento carente de veracidad mencionado por el representante de PRECIOUS PET toda vez que el supuesto CERTIFICADO DE GARANTÍA no se encuentra firmado por la señora Sra. Elvira Orellana Baltolu de Tam y si bien fue puesto de conocimiento por nuestra parte a la Autoridad Administrativa con la presentación de la denuncia, ello se realizó con la finalidad de poner en evidencia que PRECIOUS PET limita el derecho de los consumidores de acceder a un comprobante de pago mediante la entrega del referido documento.

Queda claro entonces que al no existir una garantía explícita debe aplicarse una implícita; es decir, que un bien o servicio debe ser idóneo para los fines y uso previsibles en el mercado.

¿Qué es lo que ha realizado la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Liam Sur (en adelante “La Comsión”)?

Numeral 18 de la Resolución Final:

“En ese sentido, de los medios probatorios antes citados se puede verificar que, si el cachorro adquirido por la denunciante presentaba algún problema de salud, éste debió ser llevado a las instalaciones del denunciado a fin de que pueda ser diagnosticado y tratado; situación que no se ha verificado” (énfasis personal).

El Ejecutivo de la Oficina Ejecutiva de Planeación y DECOPI
CERTIFICA que la presente copia es exactamente igual al documento que se presentó en que se otorgó el original que he tomado a la vista y confrontada.

11 JUN. 2018

JUAN JOSÉ PRINCEPE DIESTRA
Certificación de copias
Ejecutivo, 2
Archivo Central - INDECOPI

Ante dicha considerando, consideramos pertinente informar a los señores integrantes de la SALA DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA (en adelante "La SALA") los hechos narrados en el escrito de la denuncia:

Que con fecha 27 de Noviembre de 2011 la Sra. Orellana se acercó al local PRECIUS PET de propiedad del denunciado Sr. Jesús Cesar Vargas ubicado en la Avenida Javier Prado Este N° 1561 Urbanización Santa Catalina en el distrito de la Victoria para solicitar atención médica para el canino que hacía pocas horas había adquirido en dicho local; sin embargo, fue atendida por una persona identificada como la cónyuge del denunciado (de nombre Mónica) la cual le informó que no era necesaria la atención de algún veterinario especializado y que el canino se curaría con una inyección.

Ello motivo su malestar por tanto solicitó el Libro de Reclamaciones a fin de formular el relamo de manera formal y dejar constancia de ello. Sin embargo, se le informó que no contaban en dicho momento con el referido instrumento de reclamos.

¿Cómo podría acreditar la Sra. TAM que acudió en dicha fecha si el proveedor denunciado no contaba con el referido instrumento de reclamo?

Por otro lado, el proveedor denunciado no ha negado, en ningún momento, que la Sra. Tam acudió a su establecimiento con la intención de reclamar por el estado de salud del canino el día 27 de Noviembre de 2011. En este orden de ideas nos preguntamos:

¿Cuál es el criterio legal para establecer que dicho acontecimiento no se realizó en su local?

Asimismo, tampoco ha logrado acreditar la entrega del comprobante de pago en la fecha en que se realizó la venta del canino.

Nuevamente, nos preguntamos:

Si el consumidor acredita el defecto el producto o servicio, en este caso el hecho que no se entregó el comprobante de pago, no correspondería al proveedor denunciado acreditar o probar que dicho defecto en el servicio no le es imputable.

El proveedor denunciado no ha logrado acreditarlo hasta el día de hoy.

La resolución final incurre en diversos errores que contravienen no solo el principio del debido procedimiento sino también el de congruencia procesal ya mi solicitud de informe oral no fue tomada en cuenta en dicho acto administrativo lo cual vulnera mi derecho de defensa.

CERTIFICA:

El presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que me

11 JUN. 2016

JUAN JOSE PRINCEPI DIESTRA
 Certificado de Copias
 ESCRIBANO
 MILENIO PERUANO DE ABOGADOS

La resolución final no hace referencia en ninguno de sus extremos si correspondía o no aceptar mi solicitud de uso de palabra.

Tampoco hace referencia sobre la solicitud de una visita inspectiva para verificar que el proveedor no cuenta con un médico veterinario en sus instalaciones lo cual era un medio probatorio más que suficiente para demostrar que los argumentos del proveedor son lejanos de la realidad.

Adicionalmente, se encuentra lejos de un análisis certero y coherente ello se encuentra reflejado con lo detallado en el número 52 de la referida resolución:

"En atención a ello corresponde sancionar al Banco con una multa de una (1) UIT"

¿Se sanciona a un Banco cuando el proveedor denunciado es una VETERINARIA?

Finalmente y pese a que en todos sus extremos se menciona la sanción de una (1) UIT por no contar con el libro de reclamaciones; en el cuarto párrafo de la parte resolutive se puede verificar lo siguiente:

"CUARTO: Sancionar al señor Cesar Alberto Vargas Jesús con una amonestación"

Nos preguntamos nuevamente, ¿Cuál es la sanción impuesta? O será, nuevamente, de un error de digitación.

Lo expuesto acredita el poco análisis legal del caso; lo cual, desde ya genera sorpresa en uno de los mejores representantes de la Administración Pública.

En consecuencia, corresponde a la Sala de Defensa de la Competencia se sirva efectuar un nuevo análisis a fin de determinar la sanción aplicable y revocar declarados infundados en atención que la resolución no se encuentra a derecho.

OTRO SI DIGO:

- Solicito, nuevamente, la programación Informe Oral a fin de explicar, con mayor detenimiento, los motivos por los cuales el denunciado debe ser sancionado de manera ejemplar en resguardo de la tutela de derechos de los consumidores.

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

11 JUN. 2018

JUAN JOSÉ PRINCIPE DIESTRA
Certificación de copias
Escritorio
Archivo Central - INDECOP

Anexos:

- Copia simple del DNI de la denunciante.
- Carta Poder Simple con firma legalizada a favor del Dr. Elio Riera Garro.

Sin otro particular, quedo de usted.

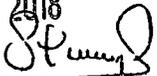


Dr. Elio Fernando Riera Garro
CAL N° 53201

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI

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

11 JUN. 2018



JUAN JOSÉ PRÍNCIPE DIESTRA
Certificación de copias
Ejecutivo 2
Archivo Central del INDECOPI

ANEXO F





INDECOPI

10 1 BUFETE MENDOZA ^{SC2}

Hernan Raul Mendoza Neyra

Abogados

1078
1079
10751

20 ABR 11 PM 3:48

Sumilla

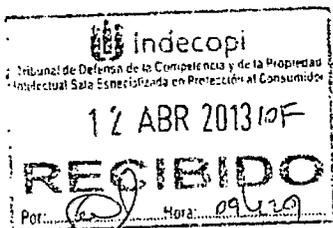
: Absuelve Traslado de Apelación.

Referencia

: Expediente en Comisión 00126-2012/CPC
Ingreso en Sala 240-2013/SC2

RECIBIDO
UNIDAD LEGAL
BOGOTÁ

SEÑOR PRESIDENTE DE LA SALA ESPECIALIZADA EN PROTECCION AL CONSUMIDOR DEL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCION DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL.-



CESAR ALBERTO VARGAS JESUS, peruano, soltero, identificado con DNI N°45379839 señalando como domicilio real y procesal para los presentes efectos el sito en Av. Javier Prado Este N°1561 Urbanización Santa Catalina distrito de La Victoria. Ante Ud. Respetuosamente me presento para exponer:

Que, en uso de los derechos constitucionales a la tutela procesal efectiva, al debido proceso, a la legalidad y de petición que asisten a toda persona por imperio de los Tratados Internacionales en materia de Derechos Humanos a los que se ha adherido el Estado Peruano y se materializan en nuestra Constitución Política del Perú, SOLICITO se tenga por absuelto el traslado de la apelación deducida por el apoderado de la señora Elvira Orellana Balttoli de Tam contra la resolución 4524-2012/CPC, en los siguientes términos que paso a exponer:

- 1) Respecto de las alegaciones reiterativas del apelante en primer lugar nos llama la atención el hecho que sustente su apelación encuestiones carentes de veracidad y sin asidero legal, por cuanto reconoce que el mismo ha presentado el CERTIFICADO DE GARANTIA que se le otorga, donde expresamente se señala:

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

11 JUN. 2018

JUAN JOSE PRINCIPAL DIESTRA
CERTIFICACION DE COPIAS
EJECUTIVO 2
ARCHIVO CENTRAL INDECOPI

1999
2000

“Es indispensable que el dueño del cachorro comunique inmediatamente cualquier alteración de la salud o comportamiento extraño del cachorro...”

“dado el caso que el dueño llevara el cachorro a atenderlo a otro lugar, el cachorro perderá todas las garantías antes mencionadas ya que en nuestro local le brindamos todo lo que su cachorro puede necesitar como medicamentos, vacunas de las mejores marcas, etc. ...”

Por ende el mismo reconoce que estaba enterado que en el local de nuestro negocio se le brindan las mejores condiciones para la atención al cachorro que adquirió y no como señala caprichosamente que sólo lo acompaña para acreditar la limitación al consumidor a acceder a un comprobante de pago legal, hecho que también ya hemos acreditado no es cierto, pues si se ha emitido la boleta de venta correspondiente.

2) Es necesario precisar respecto a la eutanasia que se le practicara a un cachorro Yorkshire Terrier el día 29 de Noviembre de 2011 y que la quejosa pretende acreditar sin medio probatorio alguno que es el que adquirió en nuestro local, que al respecto conforme al Art.196º Del Código Procesal Civil, la carga de la prueba corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión, a lo que habiéndose pronunciado la Comisión en atención a Ley, corresponde en este extremo confirmar una apelada.

3) Respecto al Libro de Reclamaciones se ha verificado por personal de INDECOPI que se ha subsanado el defecto y conforme a los principios del derecho administrativo sancionador, luego de ponderar los hechos en atención al principio de razonabilidad se impone una sanción de

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

11 JUN 2018

[Signature]
JUAN CARLOS DIESTRA
Certificación de copias
Elegido por
Archivo Central: INDECOPI

BUFETE MENDOZA

Hernan Raul Mendoza Neyra

Abogados

200
101

- 4) amonestación que asumimos y solicitamos, sea confirmada por su despacho.
- 5) Un hecho que sorprende a la defensa del quejado es que el Sr. representante de la quejosa, pretenda que se me sancione por contravenir el principio de buena fe y más adelante demostrando una ignorancia absoluta del derecho penal pretenda denunciarnos por afectación al honor ante el Ministerio Público, cuando en los claustros universitarios y en la vida profesional hemos aprendido que, dichas afectaciones al honor se tramitan en la vía de las querellas, es decir en vía privada, donde nada tiene que ver el Ministerio Público, hecho que demuestra una incontrovertible falta de argumentos legales para sustentar su apelación, la misma que solamente ampara en cuestiones subjetivas y que no ha podido acreditar, así mismo no aporta nuevos elementos que permitan acreditar sus aseveraciones.
- 6) Y, considerando que el mismo se aferra a un error en el tipeo de la resolución, para pretender enervar los efectos de la recurrida, por cuanto en las consideraciones se ha consignado "Banco" y una UIT, solicitamos se sirva tener presente que, los argumentos que esgrime la resolución recurrida revisados en su conjunto, como corresponde a derecho son congruentes y razonados, consideramos sustentan legalmente y conforme a los principios del derecho sancionador, la imposición de una amonestación, que es lo que se ha resuelto finalmente y, que solicitamos sea confirmado por su honorable despacho.

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

11 JUN 2018

- 7) En atención a la alegada vulneración de su derecho de defensa, consideramos que el administrado ha tenido opción para hacer valer su derecho oportunamente y la supuesta pertinencia de los medios probatorios

JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA
Certificación de copias
Archivo Central - INDECOP

BUFETE MENDOZA

Hernan Raul Mendoza Neyra

Abogados

201
302

- 8) ofrecidos, es tarea de la administración evaluar y declarar su procedencia, salvo cuando sean, como en el presente, impertinentes por pretender acreditar hechos no controvertidos, los cuales son improcedentes por aplicación del Art. 190º del CPC. Por lo que en ese extremo corresponde ser desestimada su pretensión.
- 9) Precisamos que entendemos que el único hecho materia de denuncia que ha sido acreditado es la ausencia del Libro de Reclamaciones, y que al respecto así mismo se ha acreditado haberse subsanado dicho yerro pretérito por lo que nos allanamos a la sanción impuesta por la Comisión, consistente en la amonestación, por ser razonable y congruente con los principios de gradualidad y razonabilidad del derecho administrativo sancionador.

POR TANTO

Pido a Ud. Señor Presidente de la Sala Especializada en Protección al Consumidor, se sirva **CONFIRMAR** la apelada en todos sus extremos, conforme corresponde a derecho.

Lima, 11 de Abril del 2013

Otrosi.- Ofrezco como medios probatorios adjuntos:

- 1) Copia de mi DNI
- 2) Copia legalizada de Libro de Ventas que acredita que la quejosa recibió la garantía por el cachorro adquirido.
- 3) El merito del Informe Oral que solicito se conceda por un término no menor de cinco minutos donde el abogado de la defensa sustentará con mayor

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

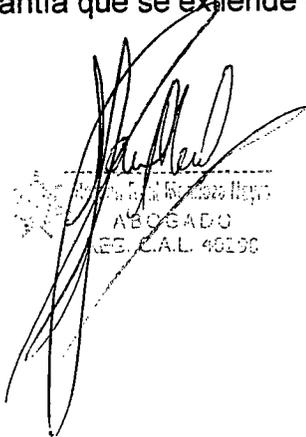
11 JUN, 2018

JUAN JOSÉ PRINCIPAL DIESTRA
Certificación de copias
Ejecutivo 2
Archivo Central - INDECOPI

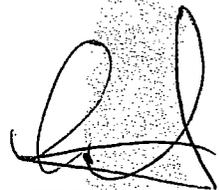


202
3

- 4) detalle los argumentos vertidos a favor de la confirmación de la resolución apelada.
- 5) El merito del Informe de hechos que solicito se permita rendir a la Sra. Mónica Raquel Rodríguez Alba identificada con DNI N°10488402 por un lapso no menor de cinco minutos, para que informe sobre los hechos atinentes a la denuncia que son pertinentes aclarar, de creerlo necesario su despacho.
- 6) Certificación del Médico Veterinario del local que administra el quejado, que acredita la idoneidad de la atención medica que brinda en conformidad con la garantía que se extiende a nuestra clientela



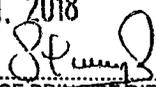
Hernan Raul Mendoza Neyra
ABOGADO
RES. C.A.L. 40190



CESAR ALBERTO VARGAS JESUS
DNI N°45379839

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

11 JUN. 2018



JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA
Certificación de copias
Ejecutivo 2
Archivo Central - INDECOP



ANEXO G



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 1077-2014/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1126-2012/GPC

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

PROCEDIMIENTO : DE PARTE

DENUNCIANTES : ELVIRA ORELLANA BALTTOLU DE TAM

DENUNCIADO : CÉSAR ALBERTO VARGAS JESÚS

MATERIA : IDONEIDAD

ACTIVIDAD : ACTIVIDADES VETERINARIAS

SUMILLA: *Se declara la nulidad parcial de la resolución venida en grado en el extremo que declaró infundada la denuncia por la venta de un cachorro de raza yorkshire que no se encontraba en adecuado estado de salud y que declaró infundada la denuncia por la presunta falta de entrega de un comprobante de pago por la compra de dicho cachorro; debido a que la Comisión omitió pronunciarse respecto al pedido de informe oral formulado por la denunciante.*

Lima, 2 de abril de 2014

ANTECEDENTES

1. El 6 de junio de 2012, la señora Elvira Orellana Balttolu de Tam (en adelante, la señora Orellana) denunció al señor César Alberto Vargas Jesús¹ (en adelante, el señor Vargas) ante la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 (en adelante, la Comisión) por infracción de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor² (en adelante, el Código), señalando lo siguiente:
 - (i) El 27 de noviembre de 2011 adquirió en el establecimiento del señor Vargas un cachorro de raza yorkshire, el mismo que a las pocas horas presentó dificultad para respirar, alimentarse y movilizarse;
 - (ii) a fin de informar sobre el estado del cachorro y de que el mismo fuera atendido por un veterinario, regresó al establecimiento del señor Vargas, siendo atendida por una persona que señaló ser la esposa del denunciado, quien le indicó que no era necesario que un veterinario revisara al cachorro, pues a su criterio se trataba de una simple “tos perrera”, pretendiendo colocar una inyección al cachorro;
 - (iii) solicitó el libro de reclamaciones a fin de formular su reclamo, no obstante, le informaron que no contaban con el mismo;
 - (iv) el 29 de noviembre de 2011, el cachorro falleció a causa de una eutanasia, debido a que otros veterinarios diagnosticaron que el

¹ RUC 20491555140. Domicilio Fiscal: Jirón La Secreta 101, Cajamarca, Cajamarca.

² Publicado el 2 de setiembre de 2010 en el diario oficial *El Peruano*. Entró en vigencia a los 30 días de haberse publicado en el diario oficial.

M-SC2-13/1B

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 | Fax: 224 0348

E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe | Web: www.indecopi.gob.pe

11 JUN. 2018

JUAN JOSÉ PRINCIPLE DIESTRA
 Jefe de la Sala Especializada en Protección al Consumidor



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros



000219
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1077-2014/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1126-2012/CPC

- cachorro presentaba un cuadro crónico de neumonía, se encontraba sufriendo mucho y que viviría una o dos noches más;
- (v) el 30 de noviembre de 2011 solicitó a la Universidad Mayor de San Marcos la realización de un protocolo de necropsia, en la cual se determinó que el cachorro murió a consecuencia de una severa neumonía hemorrágica difusa aguda;
 - (vi) el 6 de diciembre de 2011 remitió una carta notarial al denunciado a fin de que le devuelva el pago realizado por su mascota, así como los gastos debido a la carencia de atención especializada en su local;
 - (vii) el 2 de enero de 2012, recibió del denunciado una carta notarial mediante la cual negó toda responsabilidad por lo sucedido.
2. El 18 de julio de 2012, la señora Orellana presentó un escrito reiterando los argumentos de su denuncia; asimismo señaló que el denunciado omitió entregarle el comprobante de pago por la compra del cachorro materia de denuncia. En dicha oportunidad la denunciante solicitó a la Comisión que se programara una audiencia de informe oral con la finalidad de explicar con mayor detenimiento los argumentos de su denuncia.
3. El 19 de julio de 2012, el señor Vargas presentó sus descargos, señalando lo siguiente:
- (i) La señora Orellana adquirió un cachorro yorkshire el 27 de noviembre de 2011, sin embargo, el estado del cachorro fue verificado por la denunciante al momento de realizar la compra del mismo;
 - (ii) al momento de la compra del cachorro, le fue entregado a la denunciante un certificado de garantía que señalaba expresamente que si el dueño llevaba al cachorro a ser atendido en otro local, perdería todas las garantías informadas;
 - (iii) no es cierto que la denunciante haya regresado el 27 de noviembre de 2011 a su local con el cachorro enfermo, siendo que el mismo día acudió a otro veterinario como ella misma señala;
 - (iv) el 29 de noviembre de 2011, la denunciante se apersonó a su local exigiendo la entrega de vales de compras por el monto pagado por el cachorro; ante su requerimiento, se le informó que si su mascota tenía algún problema de salud, debía informarlo a fin de proceder a llamar al veterinario encargado; no obstante, la denunciante decidió no hacerlo, no pudiendo entonces verificar lo alegado por ella;
 - (v) el cachorro fue sacrificado dos días después de haber sido adquirido; sin embargo la denunciante no permitió que el cachorro fuera llevado a un veterinario; asimismo, tampoco dejó constancia de que se tratara del cachorro que adquirió en su local.

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI
CERTIFICA: Que he revisado los traslados de este expediente al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y autorizo.

11 JUN 2018

JUAN JOSÉ PRÍNCIPE DIESTRA
Certificación de copias
Ejecutivo 2
Archivo Central INDECOPI



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros



03032014
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1077-2014/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1126-2012/CPC

4. Mediante Resolución 3 del 13 de septiembre de 2012, la Comisión amplió la imputación de cargos en contra del señor Vargas, estableciendo como nuevo hecho imputado que el denunciado no habría cumplido con entregar a la denunciante el comprobante de pago por la adquisición del cachorro.
5. El 28 de septiembre de 2012, el denunciado formuló sus descargos respecto a la imputación referida a la falta de entrega de comprobante de pago por la compra del cachorro, señalando que dicho comprobante sí fue entregado a la denunciante; asimismo, presentó una copia del comprobante de pago emitido por la compra del cachorro.
6. Mediante Resolución 4524-2012/CPC del 12 de diciembre de 2012, la Comisión resolvió lo siguiente:
 - (i) Declaró fundada la denuncia en el extremo referido a que el denunciado no contaba con libro de reclamaciones, imponiéndole una sanción por dicha infracción;
 - (ii) declaró infundada la denuncia en el extremo referido a la venta de un cachorro que no se encontraba en adecuado estado de salud, al no haber quedado acreditada dicha infracción;
 - (iii) declaró infundada la denuncia en el extremo referido a la falta de entrega de comprobante de pago por la compra del cachorro; y,
 - (iv) condenó al denunciado al pago de las costas y costos del procedimiento.
7. El 28 de diciembre de 2012, la señora Orellana apeló la Resolución 4524-2012/CPC en los extremos que le resultaron desfavorables, señalando lo siguiente:
 - (i) Los medios probatorios presentados acreditaban el defecto alegado, referido a que el denunciado le vendió un cachorro que no se encontraba en adecuado estado de salud; sin embargo el denunciado no ha probado que dicho defecto no le resultaba imputable;
 - (ii) ha quedado acreditado que su derecho a reclamar se vio limitado al no contar el denunciado con libro de reclamaciones, por tanto no contó con un medio que le permitiera dejar constancia de que regresó al establecimiento del denunciado el día que adquirió el cachorro;
 - (iii) el denunciado no ha logrado demostrar que le entregó comprobante de pago por la venta del cachorro; sin embargo, a pesar de haberlo reconocido la Comisión, ésta declaró infundado dicho extremo de la denuncia;
 - (iv) la resolución apelada contraviene el debido procedimiento ya que no se pronunció sobre su solicitud de informe oral, ni su solicitud de visita inspectiva al establecimiento del denunciado para verificar si éste contaba con médico veterinario;

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI
CERTIFICA:

Que la presente copia es exactamente igual
al documento que obra en el expediente original que he
bido procesado.

JUN 2014
JUAN JOSE PRINCEPIE DIESTRA
Certificación de copias
Ejecutivo 2

3/8

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 | Fax: 224 0348

E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe | Web: www.indecopi.gob.pe



- (v) la resolución apelada reflejaba una falta de análisis coherente, ya que en la parte considerativa dispuso sancionar al "Banco" con una multa de 1 UIT por no contar con libro de reclamaciones, sin embargo en la parte resolutive dispuso una sanción de "amonestación" para el denunciado;
 - y,
 - (vi) solicitó ante la Sala, la programación de informe oral para explicar con mayor detenimiento los argumentos de su denuncia.
8. El 11 de abril de 2013 el señor Vargas presentó un escrito reiterando los argumentos de su defensa; asimismo señaló lo siguiente:
- (i) El día en que la denunciante compró el cachorro materia de denuncia, le fue entregado el certificado de garantía, prueba de ello es que la denunciante presentó una copia del mismo, por tanto conocía que perdería su garantía si llevaba al cachorro a otro establecimiento;
 - (ii) los argumentos de la resolución apelada, considerados en su conjunto, sustentan la imposición de una sanción de amonestación por la infracción consistente en no contar con libro de reclamaciones;
 - (iii) en cuanto a la alegada vulneración de su derecho de defensa, la denunciante ha tenido la oportunidad de ejercer su derecho oportunamente; asimismo, el medio probatorio solicitado resultaba impertinente, por lo cual corresponde desestimar su pretensión; y,
 - (iv) manifestó su interés en la programación de un informe oral.
9. El 21 de octubre de 2013, la señora Orellana presentó un escrito reiterando los argumentos de su apelación.

ANÁLISIS

La validez de la Resolución 4524-2012/CPC

- 10. En su apelación, la señora Orellana señaló que la Comisión omitió pronunciarse sobre su solicitud de informe oral, vulnerando con ello el debido procedimiento.
- 11. En el ámbito administrativo, el artículo 10° de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General contempla entre las causales de nulidad del acto, el defecto o la omisión de alguno de sus requisitos de validez³, uno de los cuales es que se respete el procedimiento regular puesto

CERTIFICA:

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

³ LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 10.º Causales de nulidad.- Son vicios del acto administrativo, que causan su nulidad de pleno derecho, los siguientes:

- 1. La contravención a la Constitución, a las leyes o a las normas reglamentarias.
- 2. El defecto o la omisión de alguno de sus requisitos de validez, salvo que se presente alguno de los supuestos de conservación del acto a que se refiere el Artículo 14. (...)

4/8

JUN. 2018
JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA
CERTIFICACIÓN DE COPIAS
INDECOPI



000222

es referido al debido procedimiento que garantiza el derecho de las partes a exponer sus argumentos, a ofrecer y producir pruebas y a obtener una decisión motivada y fundada en derecho⁴.

- 12. El numeral 1.2. del artículo IV de la Ley del Procedimiento Administrativo General consagra el derecho al debido procedimiento que involucra el derecho de los administrados a exponer sus argumentos y a obtener una decisión motivada y fundada en Derecho⁵.
- 13. Por otra parte, el principio de congruencia procesal⁶ se sustenta en el deber de la Administración de emitir pronunciamiento respecto de todos los planteamientos formulados por los administrados, sea para acogerlos o desestimarlos, de modo tal que mediante la resolución que decida sobre dicha pretensión, la administración emita íntegramente opinión sobre la petición concreta de los administrados⁷. Este principio se condice con lo expuesto en el artículo 5.4^o de la Ley 27444, según el cual el contenido del acto administrativo debe comprender todas las cuestiones de hecho y derecho planteadas por los administrados⁸.

⁴ LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Título Preliminar, Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo

1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo: (...)

1.2. Principio del debido procedimiento.- Los administrados gozan de todos los derechos y garantías inherentes al debido procedimiento administrativo, que comprende el derecho a exponer sus argumentos, a ofrecer y producir pruebas y a obtener una decisión motivada y fundada en derecho. La institución del debido procedimiento administrativo se rige por los principios del Derecho Administrativo. La regulación propia del Derecho Procesal Civil es aplicable sólo en cuanto sea compatible con el régimen administrativo.

⁵ LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo IV.- Principios del Procedimiento Administrativo

1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:

Principio del debido procedimiento.- Los administrados gozan de todos los derechos y garantías inherentes al debido procedimiento administrativo, que comprende el derecho a exponer sus argumentos, a ofrecer y producir pruebas y a obtener una decisión motivada y fundada en derecho. La institución del debido procedimiento administrativo se rige por los principios del Derecho Administrativo. La regulación propia del Derecho Procesal Civil es aplicable sólo en cuanto sea compatible con el régimen administrativo.

⁶ LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 187.- Contenido de la resolución.

(...) 187.2 En los procedimientos iniciados a petición del interesado, la resolución será congruente con las peticiones formuladas por éste, sin que en ningún caso pueda agravar su situación inicial y sin perjuicio de la potestad de la administración de iniciar de oficio un nuevo procedimiento, si procede.

⁷ MORÓN URBINA, Juan Carlos. Comentarios a la Nueva Ley del Procedimiento Administrativo General. Lima: Gaceta Jurídica, 2006. p. 392.

⁸ LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 5.4.- Contenido del acto administrativo. (...)

5.4 El contenido debe comprender todas las cuestiones de hecho y derecho planteadas por los administrados, pudiendo involucrar otras no propuestas por éstos que hayan sido apreciadas de oficio, siempre que otorgue posibilidad de exponer su posición al administrado y, en su caso, aporten las pruebas a su favor.

CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual a la que se encuentra en el expediente original que se tiene a la vista y confrontada

JUAN JOSE PRINCIPA DIESTRA
ELEGIDA
INDECOPI



14. En el presente caso, la señora Orellana solicitó a la Comisión que se programara un informe oral a efectos de exponer los argumentos de su denuncia; no obstante, la Comisión omitió pronunciarse respecto a la pertinencia del informe oral solicitado por la denunciante.
15. Al respecto, si bien el artículo 35° del Decreto Legislativo 807 establece que la actuación o denegación de una solicitud de informe oral presentada por una de las partes quedará a criterio de la Comisión, por lo que ésta puede denegar un pedido de ese tipo; ello no faculta a la autoridad administrativa a omitir pronunciarse al respecto.
16. Sobre el particular, el artículo 16° del Decreto Legislativo 1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi, señala que quedará a criterio del órgano resolutorio aceptar o denegar motivadamente la solicitud para la actuación del informe oral°.
17. Por otro lado, los artículos 3.2° y 5.4° de la Ley 27444¹⁰, Ley del Procedimiento Administrativo General, establecen respecto de los actos administrativos, que el contenido de los mismos debe comprender todas las cuestiones de hecho y de derecho planteadas por los administrados.

⁹ DECRETO LEGISLATIVO 1033, LEY DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INDECOPI.- Artículo 16°.- Audiencias de Informe Oral ante las Salas del Tribunal.

16.1 Las Salas del Tribunal podrán convocar a audiencia de informe oral, de oficio o a pedido de parte. En este segundo caso, podrán denegar la solicitud mediante decisión debidamente fundamentada.

(...)

16.3 Las disposiciones del presente artículo serán aplicables a las solicitudes de informe oral presentadas ante las Comisiones.

¹⁰ Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.- Artículo 3.- Requisitos de validez de los actos administrativos.- Son requisitos de validez de los actos administrativos:

(...)

2. Objeto o contenido.- Los actos administrativos deben expresar su respectivo objeto, de tal modo que pueda determinarse inequívocamente sus efectos jurídicos. Su contenido se ajustará a lo dispuesto en el ordenamiento jurídico, debiendo ser lícito, preciso, posible física y jurídicamente, y comprender las cuestiones surgidas de la motivación.

(...)

Artículo 5.- Objeto o contenido del acto administrativo

(...)

5.4 El contenido debe comprender todas las cuestiones de hecho y derecho planteadas por los administrados, pudiendo involucrar otras no propuestas por éstos que hayan sido apreciadas de oficio, ~~siendo que otorgue~~ posibilidad de exponer su posición al administrado y, en su caso, aporten las pruebas. ~~El~~ ~~Principio~~ ~~de~~ ~~la~~ ~~diestra~~

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI

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

11 JUN. 2018

Certificación de copias
Ejecutivo 2
ARCHIVO CENTRAL - INDECOPI



18. Ello quiere decir, que la autoridad administrativa tiene la obligación de expresar si otorga o no el informe oral solicitado, debiendo fundamentar las razones de su decisión.
19. En el presente caso, la Comisión omitió pronunciarse sobre la pertinencia del informe oral solicitado por la denunciante y no motivó su decisión de no otorgar el mismo. Por tal motivo, esta Sala considera que la resolución apelada incurre en una causal de nulidad parcial por haber incumplido uno de los requisitos de validez señalados en el artículo 3° de la Ley del Procedimiento Administrativo General¹¹, referido a la motivación del acto administrativo, así como lo establecido en los artículos 3.2° y 5.4° de la Ley de Procedimiento Administrativo General.
20. Por los argumentos expuestos, corresponde declarar la nulidad parcial de la Resolución 4524-2012/CPC en los extremos declarados infundados de la denuncia y disponer que la Comisión vuelva a emitir un pronunciamiento sobre la denuncia formulada por la señora Orellana.
21. Cabe señalar, que en la medida la presente resolución declara la nulidad de la resolución apelada; carece de objeto pronunciarse sobre los cuestionamientos formulados por la denunciante referidos a: (i) que no se corrió traslado del escrito mediante el cual el denunciado formuló sus descargos respecto a la imputación sobre la falta de entrega de comprobante de pago y de los medios probatorios presentados en dicha oportunidad y (ii) que la Comisión no consideró su pedido de visita inspectiva en el establecimiento del denunciado para verificar si contaba con médico veterinario en el mismo, debiendo los mismos ser considerados por la Comisión a efectos de emitir un pronunciamiento al respecto.
22. De otro lado, siendo que el extremo de la resolución apelada que resolvió declarar fundada la denuncia en lo referido a que el denunciado no contaba con Libro de Reclamaciones y la sanción impuesta por dicha infracción no han sido apelados, esta Sala no puede pronunciarse respecto al alegato formulado por la denunciante referido a presuntos errores materiales en la sanción impuesta al denunciado, correspondiendo a la Comisión pronunciarse al respecto.

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI

CERTIFICA:

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

11 JUN 2018

JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA
Ejecutivo 2

¹¹ LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 3.º Requisitos de validez de los actos administrativos
Son requisitos de validez de los actos administrativos: (...)
5. Procedimiento regular.- Antes de su emisión, el acto debe ser conformado mediante el cumplimiento del procedimiento administrativo previsto para su generación.



Sobre las solicitudes de informe oral formuladas por los denunciados

23. El artículo 16° del Decreto Legislativo 1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi, señala que la Sala puede convocar a audiencia de informe oral, de oficio o a pedido de parte¹².
24. En el presente caso, la Sala ha declarado la nulidad parcial de la resolución apelada, disponiendo que la primera instancia emita un nuevo fallo conforme a lo expuesto en la presente resolución.
25. Atendiendo a que lo resuelto por la Sala no conlleva a la emisión de un pronunciamiento sobre el fondo de la materia controvertida, se aprecia que en el presente caso carece de objeto conceder el uso de la palabra a los administrados.

RESUELVE

PRIMERO: Declarar la nulidad parcial de la Resolución 4524-2012/CPC del 12 de diciembre de 2012, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, en los extremos declarados infundados de la denuncia de la señora Elvira Orellana Balttolu de Tam contra el señor César Alberto Vargas Jesús, referidos a las siguientes infracciones del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor : (i) haber vendido a la denunciante un cachorro de raza yorkshire que no se encontraba en adecuado estado de salud y (ii) no haber entregado a la denunciante el comprobante de pago por la compra del cachorro.

SEGUNDO: Disponer que la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 emita un nuevo pronunciamiento sobre dichos extremos de la denuncia de la señora Elvira Orellana Balttolu de Tam, observando lo señalado en la presente resolución.

Con la intervención de los señores vocales Julio Baltazar Durand Carrión, Ana Asunción Ampuero Miranda, Alejandro José Rospigliosi Vega y Javier Francisco Zúñiga Quevedo.

JULIO BALTAZAR DURAND CARRIÓN
Vicepresidente

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI

¹²

DECRETO LEGISLATIVO 1033. LEY DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INDECOPI. Artículo 16°
Audiencia de informe oral ante las Salas de Tribunal. Que el presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he

16.1. Las Salas el Tribunal podrán convocar a audiencia de informe oral, de oficio o a pedido de parte. En este caso, podrán denegar la solicitud mediante decisión debidamente fundamentada.

(...)

11 JUN 2018

JUAN JOSE PRINCEPI DIESTRA

Certificación de copias

Archivo Central INDECOPI

ANEXO H





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros



COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2 SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1126-2012/CPC

RESOLUCIÓN FINAL N° 1699-2014/CC2

PROCEDENCIA : LIMA
DENUNCIANTE : ELVIRA ORELLANA BALTTOLU DE TAM (LA SEÑORA ORELLANA)
DENUNCIADO : CÉSAR ALBERTO VARGAS JESÚS (EL SEÑOR VARGAS)
MATERIA : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
 ENMIENDA DE ERROR MATERIAL
 IDONEIDAD
 MEDIDAS CORRECTIVAS
 COSTAS Y COSTOS
ACTIVIDAD : ACTIVIDADES DE VETERINARIAS

727

002246

Lima, 8 de julio de 2014

ANTECEDENTES

1. El 6 de junio de 2012, la señora Orellana denunció a EL SEÑOR VARGAS por presunta infracción de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), señalando que:

- (i) El 27 de noviembre de 2011, adquirió en el establecimiento del denunciado un cachorro de raza yorkshire, el mismo que a las pocas horas presentó dificultad para respirar, alimentarse y movilizarse;
- (ii) a fin de informar sobre el estado del cachorro y que el mismo fuera atendido por un veterinario, regresó al establecimiento del SEÑOR VARGAS, siendo atendida por una persona que señaló ser la esposa del denunciado, quien le indicó que no era necesario que un veterinario revisara al cachorro, pues a su criterio se trataba de una simple "tos perrera", pretendiendo colocar una inyección al canino;
- (iii) solicitó el libro de reclamaciones a fin de formular su reclamo, no obstante, le informaron que no contaban con el mismo;
- (iv) el 29 de noviembre de 2011, el cachorro falleció a causa de una eutanasia, debido a que otros veterinarios diagnosticaron que el cachorro presentaba un cuadro crónico de neumonía, se encontraba sufriendo mucho y que viviría una o dos noches más;
- (v) el 30 de noviembre de 2011, solicitó a la Universidad Nacional Mayor de San Marcos la realización de un protocolo de necropsia, en la cual se determinó que el cachorro murió a consecuencia de una severa neumonía hemorrágica difusa aguda;
- (vi) el 6 de diciembre de 2011, remitió una carta notarial al denunciado a fin de que le devuelva el pago realizado por su mascota, así como los gastos debido a la carencia de atención especializada en su local; y,
- (vii) el 2 de enero de 2012, recibió del denunciado una carta notarial mediante la cual negó toda responsabilidad por lo sucedido.

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI
 CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual al documento que está en el expediente original que he verificado de vista y confrontada.

11 JUN. 2018

JUAN JOSÉ PRÍNCIPE DIESTRA

CERTIFICADO DE COPIAS

SECRETARÍA GENERAL INDECOPI

M

2. La señora Orellana solicitó lo siguiente:

- (i) La devolución de US\$ 340,00, que canceló por la compra de un cachorro, así



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros



COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2 SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1126-2012/CPC

- como los S/: 445,66, que pagó por concepto de gastos realizados para mitigar los daños de la infracción;
- (ii) que se le entregue el certificado de Pedigree del canino de raza Yorkshire, adquirido el 27 de noviembre de 2011, así como la boleta de venta correspondiente;
 - (iii) la clausura temporal del local del denunciado;
 - (iv) la inhabilitación temporal o permanente; y,
 - (v) el pago de cosas y costos incurridos en el presente procedimiento.

248

000247

3. Mediante Resolución N° 1, de fecha 5 de julio de 2012, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor admitió a trámite la denuncia presentada por la señora Orellana, resolviendo lo siguiente:

"(...)

PRIMERO: admitir a trámite la denuncia de fecha 6 de junio de 2012, presentada por la señora Elvira Orellana Balttolu en contra del señor César Alberto Vargas Jesús, conforme a lo siguiente:

- (i) *El señor César Alberto Vargas Jesús no habría prestado un servicio idóneo a la señora Elvira Orellana Balttolu, en la medida que le habría vendido un cachorro de raza Yorkshire que no se encontraba en adecuado estado de salud; hecho que constituye una presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código.*
- (ii) *El señor César Alberto Vargas Jesús no contaría con el Libro de Reclamaciones en su establecimiento comercial; hecho que constituye una presunta infracción a los artículos 150° y 151° del Código.*

"(...)"

4. El 18 de julio de 2012, la parte denunciante presentó un escrito reiterando los argumentos de su denuncia y señalando que la parte denunciada omitió entregarle el comprobante de pago por la compra del cachorro materia de denuncia. Asimismo, mediante el referido escrito la señora Orellana solicitó que se programe una audiencia de informe oral, con la finalidad de explicar con mayor detenimiento los argumentos de su denuncia.

5. El 19 de julio de 2012, EL SEÑOR VARGAS presentó su escrito de descargos, a través del cual expuso que:

- (i) La señora Orellana adquirió un cachorro yorkshire el 27 de noviembre de 2011, siendo que ésta verificó el estado del mismo al momento de realizar la compra.
- (ii) Al momento de la compra del cachorro, se entregó a la denunciante un certificado de garantía que señalaba expresamente que si el dueño llevaba al cachorro a ser atendido en otro local, perdería todas las garantías informadas.
- (iii) No era cierto que la denunciante haya acudido con el cachorro enfermo a su establecimiento el 27 de noviembre de 2011, siendo que el mismo día acudió a otro veterinario, tal como ella señala.
- (iv) El 29 de noviembre de 2011, la denunciante se apersonó a su local, exigiendo la entrega de vales de compras por el monto pagado por el cachorro. Ante su requerimiento, se le informó que si el cachorro tenía algún problema de salud, debía informarle a fin de proceder a llamar al veterinario encargado; no obstante, la denunciante decidió no hacerlo, no pudiendo entonces verificar lo alegado por ella.

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI CERTIFICA: Que la presente copia es exacta y fiel al documento que obra en el expediente original que he

11 JUN. 2013

JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA
 Director General de Asesoría y Apoyo
 INDECOPI

M



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros



COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2 SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1126-2012/CPC

(v) El cachorro fue sacrificado dos días después de haber sido adquirido; sin embargo, la denunciante no permitió que le hicieran un tratamiento veterinario. Asimismo, tampoco dejó constancia de que se tratara del cachorro que adquirió en su local.

6. El 13 de setiembre de 2012, la Secretaría Técnica emitió la Resolución N° 3, a través de la cual amplió los cargos imputados contra EL SEÑOR VARGAS, resolviendo lo siguiente:

"(...)

PRIMERO: sin perjuicio de lo señalado en la Resolución N° 1 de fecha 5 de julio de 2012, corresponde ampliar la imputación de cargos respecto de la denuncia presentada, estableciendo como hecho imputado en contra del señor César Alberto Vargas Jesús lo siguiente:

(i) El señor César Alberto Vargas Jesús no habría cumplido con entregar a la señora Elvira Orellana Baltolu de Tam comprobante de pago por la adquisición del cachorro de raza Yorkshire, lo cual constituye una presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

(...)"

7. El 28 de setiembre de 2012, el denunciado formuló sus descargos respecto a la imputación referida a la falta de entrega de comprobante de pago por la compra del cachorro, señalando que dicho comprobante sí fue entregado a la denunciante. Asimismo, presentó una copia del comprobante de pago emitido por la compra del cachorro.

8. El 12 de diciembre de 2012, la Comisión de Protección al Consumidor N° 2, emitió la Resolución Final N° 4524-2012/CPC, a través de la cual resolvió lo siguiente:

- (i) Declaró fundada la denuncia en el extremo referido a que el denunciado no contaba con libro de reclamaciones, imponiéndole una sanción por dicha infracción.
- (ii) Declaró infundada la denuncia en el extremo referido a la venta de un cachorro que no se encontraba en adecuado estado de salud, al no haber quedado acreditada dicha infracción.
- (iii) Declaró infundada la denuncia en el extremo referido a la falta de entrega de comprobante de pago por la compra del cachorro.
- (iv) Condenó al denunciado al pago de las costas y costos del procedimiento.

9. El 18 de diciembre de 2012, la parte denunciante interpuso recurso de apelación contra la Resolución Final N° 4524-2012/CPC, emitida por la Comisión. Asimismo, mediante escrito de fecha 21 de octubre de 2013, la señora Orellana presentó un escrito a través del cual expuso que:

- (i) No se le había puesto en conocimiento el escrito presentado por la parte denunciada, a través del cual indicó que había cumplido con entregar el comprobante de pago por la adquisición de la mascota materia de denuncia, de un alimento Hills y un "nutricional".
- (ii) La primera instancia no se había pronunciado respecto de su solicitud de visita inspectiva, a fin de verificar si el proveedor contaba con un veterinario en sus instalaciones.

JUAN JOSE PRINCEPIE DIESTRA

Certificación de copias

El original y las copias son exactamente igual

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

249

003248

M



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros



COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Nº 2 SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE Nº 1126-2012/CPC

- (iii) Se debía flexibilizar la carga de la prueba, a fin de asegurar el cumplimiento del deber especial de protección de los derechos de los consumidores y usuarios.
- (iv) EL SEÑOR VARGAS se encontraba en mejor condición de acreditar que la señora Orellana no se apersonó el 27 de noviembre de 2011.
- (v) En el considerando 52 de la resolución de primera instancia se indicó que la multa a imponer al "Banco" era de una (1) UIT; y, en la parte resolutive, se concluyó que la sanción que correspondía al SEÑOR VARGAS era una amonestación.
- (vi) En cuanto al hecho referido a la entrega de las boletas, el fallo emitido por la Comisión era incongruente, puesto que se indicaba que no había quedado acreditado que exista certeza de que las boletas le hayan sido entregadas, para luego señalar que sí se había entregado un documento donde se consignaba el valor de la mascota.

250
001249

10. El 2 de abril de 2014, la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala), emitió la Resolución Nº 1077-2014/SPC-INDECOPI, a través de la cual resolvió lo siguiente:

"21. Cabe señalar, que en la medida la presente resolución declara la nulidad de la resolución apelada, carece de objeto pronunciarse sobre los cuestionamientos formulados por la denunciante referidos: (i) que no se corrió traslado del escrito mediante el cual el denunciado formuló sus descargos respecto a la imputación sobre la falta de entrega de comprobante de pago y de los medios probatorios presentados en dicha oportunidad y (ii) que la Comisión no consideró su pedido de visita inspectiva en el establecimiento del denunciado para verificar si contaba con médico veterinario en el mismo, debiendo los mismos ser considerados por la Comisión a efectos de emitir un pronunciamiento al respecto.

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

(...)

PRIMERO: Declarar la nulidad parcial de la Resolución 4524-2012/CPC del 12 de diciembre de 2012, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Sur Nº 2, en los extremos declarados infundados de la denuncia de la señora Elvira Orellana Baltolu de Tam contra el señor César Alberto Vargas Jesús, referidos a las siguientes infracciones al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor: (i) haber vendido a la denunciante un cachorro de raza yorkshire que no se encontraba en adecuado estado de salud y (ii) no haber entregado a la denunciante el comprobante de pago por la compra del cachorro.

SEGUNDO: Disponer que la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Sur Nº 2 emita un nuevo pronunciamiento sobre dichos extremos de la denuncia de la señora Elvira Orellana Baltolu de Tam, observando lo señalado en la presente resolución.

(...)"

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI

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

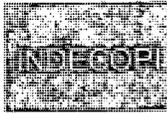
11. El 21 de mayo de 2014, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor (en adelante, la Secretaría Técnica), emitió la Resolución Nº 6 a través de la cual puso en conocimiento de las partes que el Expediente se encontraba en trámite a efectos de dar cumplimiento a lo ordenado por la Sala

11 JUN 2014
JUAN JOSE PRINCIPLE DIESTRA
SECRETARÍA TÉCNICA
Archivo Central INDECOPI



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros



12. Mediante Resolución de Secretaría Técnica Nº 8, de fecha 6 de junio de 2014, se remitió a la parte denunciante una copia del escrito de fecha 28 de setiembre de 2012, y se le indicó que su solicitud para que se realice una visita inspectiva sería evaluada y atendida. Asimismo, de acuerdo a lo programado, el 12 de junio de 2014 se llevó a cabo el informe oral, el mismo que contó con la participación de ambas partes.

ANÁLISIS

Cuestiones Previas:

- (i) *Sobre la solicitud de la señora Orellana para que se realice una visita inspectiva en el establecimiento del SEÑOR VARGAS*

13. Durante la tramitación del procedimiento, la señora Orellana solicitó que, en calidad de medio probatorio, se realice una visita inspectiva al establecimiento del SEÑOR VARGAS con la finalidad de verificar si en el mismo se encontraba presente un médico veterinario.

14. De acuerdo a lo dispuesto por los artículos 24º inciso f)¹ y 26º² del Decreto Legislativo Nº 807, Facultades, Normas y Organización del INDECOPI, la Secretaría Técnica podrá realizar una inspección, ya sea a pedido del denunciante o de oficio, en caso de que el Secretario Técnico considere que su actuación sea pertinente.

15. Respecto de lo solicitado por la parte denunciante, este Colegiado considera que no corresponde realizar una diligencia de inspección a fin de determinar la presencia de un médico veterinario en el establecimiento de la parte denunciada, puesto que como se ha verificado del Expediente, el establecimiento del proveedor denunciado no se constituye en un centro médico veterinario sino en uno dedicado a la venta de mascotas, por lo que carece de objeto verificar la presencia permanente de un profesional médico veterinario en el mismo.

16. Además de lo indicado, de los medios probatorios obrantes en el Expediente y de acuerdo a lo señalado por la parte denunciada durante el

1. **DECRETO LEGISLATIVO Nº 807. NORMAS, ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INDECOPI.**
Artículo 24º.- El Secretario Técnico se encargará de la tramitación del procedimiento. Para ello, cuenta con las siguientes facultades:
 (...)
 f) Llevar a cabo las inspecciones e investigaciones necesarias para otorgar mayores elementos de juicio a la Comisión, así como las fiscalizaciones, de ser el caso, se contemplen en disposiciones legales y reglamentarias que considere pertinentes o que sean requeridas por la Comisión; (...)

2. **DECRETO LEGISLATIVO Nº 807. NORMAS, ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INDECOPI.**
Artículo 26º.- Una vez admitida a trámite la denuncia, se correrá traslado de la misma al denunciado, a fin de que éste presente su descargo. El plazo para la presentación del descargo será de cinco días hábiles, contados desde la notificación, vencido el cual, el Secretario Técnico declarará CERTEZA.
 Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente para el efecto de la vista y confirmada.
 En el caso de los procedimientos de oficio, el plazo para la presentación de descargos, correrá a partir de la fecha en la que el Secretario Técnico notifica al denunciado los hechos materia de investigación, así como la tipificación y descripción de la presunta infracción. El Secretario Técnico podrá realizar las inspecciones e investigaciones que considere necesarias, antes de enviar dicha comunicación. La notificación de la denuncia podrá efectuarse simultáneamente con la realización de una inspección, ya sea a pedido del denunciante o de oficio, en caso de que el Secretario Técnico considere que su actuación sea pertinente.

152

002259

M

JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA
 Coordinador de Copias



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros



desarrollo del informe oral, su establecimiento no cuenta con un médico veterinario permanente sino con uno asociado, el cual es llamado en caso se presentase alguna urgencia con las mascotas que comercializa.

17. Asimismo, se debe tener en cuenta que los hechos denunciados se encuentran constituidos por la venta de un cachorro que no se encontraría en adecuado estado de salud y con que EL SEÑOR VARGAS no habría entregado a la denunciante la boleta de venta por la compra del canino materia de denuncia, hechos para cuyo análisis no se requiere verificar la presencia de un médico veterinario en el referido establecimiento.

18. Por lo expuesto, la Comisión considera que corresponde denegar la solicitud de la señora Orellana para que se efectúe una diligencia de inspección en el establecimiento del denunciado, a fin de verificar la presencia de un médico veterinario en el mismo.

(ii) Sobre el error material contenido en la Resolución Final N° 4524-2012/CPC, emitida por la Comisión

19. El artículo 28° del Reglamento de la Ley de Organización y Funciones del INDECOPI, aprobado por Decreto Supremo 009-2009-PCM, establece que el Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual podrá enmendar sus resoluciones en caso de que las mismas contengan errores manifiestos de escritura o de cálculo o, presenten inexactitudes evidentes³.

20. El artículo 41° de la norma anteriormente señalada establece que los procedimientos que se siguen ante las Comisiones se regirán por las disposiciones establecidas en los artículos 28°, 32° y 33° del reglamento, en lo que resulten aplicables⁴.

21. Por su parte, el artículo 201° de la Ley del Procedimiento Administrativo General, establece que los errores materiales⁵ en los actos administrativos

³ DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI

Artículo 28°.- Las Salas del Tribunal solo podrán enmendar sus resoluciones en caso las mismas contengan errores manifiestos de escritura o de cálculo, o presenten inexactitudes evidentes. La enmienda podrá producirse de oficio o a petición de parte.

Asimismo, procederá la ampliación de la resolución cuando el Tribunal no hubiere resuelto alguno de los puntos controvertidos. El pedido deberá formularse dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha de notificación de la resolución y el Tribunal deberá expedir la resolución correspondiente dentro de los diez (10) días siguientes de formulado el pedido. En los casos de enmienda de oficio, el plazo para emitir la resolución correspondiente es de 15 días.

⁴ DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI

Artículo 41°.- Normas aplicables por Comisiones del Indecopi

Los procedimientos que se siguen ante las Comisiones se regirán por las disposiciones que regulan las materias de su competencia, así como por las normas de la Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi aprobada por Decreto Legislativo N° 807 y supletoriamente, por la Ley de Procedimiento Administrativo General aprobada por Ley N° 27444. Rigen también las disposiciones procesales contenidas en los artículos 28°, 32° y 33° del presente Reglamento en lo que resulten aplicables.

En los procedimientos que se tramitan ante los distintos órganos del INDECOPI, las partes que comparezcan ante igual o los terceros que intervengan en su tramitación, deberán señalar, al momento de su presentación, domicilio que he tenido a la vista y comparecer al documento que se tramite el respectivo procedimiento.

⁵ La potestad correctiva de la Administración le permite rectificar sus propios errores siempre que estos sean de

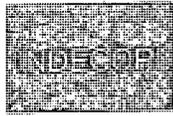
11 JUN 2018

JUAN JOSÉ PRINCIPE DIESTRA

252

000251

M



pueden ser rectificadas con efecto retroactivo, en cualquier momento, de oficio o a instancia de los administrados, siempre que no se altere lo sustancial de su contenido ni el sentido de la decisión⁶.

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

23. De la revisión de la Resolución Final N° 4524-2012/CPC, se desprende que en el punto 52 de la misma se indicó lo siguiente:

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

Siendo que lo correcto es:

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

24. Asimismo, en la parte resolutive de la Resolución Final N° 4524-2012/CPC, se indicó lo siguiente:

"(...)
CUARTO: sancionar al señor César Alberto Vargas Jesús con una amonestación.
(...)"

Siendo que lo correcto es:

"(...)
CUARTO: sancionar al señor César Alberto Vargas Jesús con una multa ascendente a una (01) UIT, la misma que será rebajada en 25% si cancela el monto

determinada clase y reúnan ciertas condiciones. Los errores que pueden ser objeto de rectificación son solo los que no alteran su sentido ni contenido. Quedan comprendidos en esta categoría los denominados "errores materiales", que pueden ser a su vez, un error de expresión (equivocación en la institución jurídica), o un error gramatical (señalamiento equivocado de destinatarios del acto) y el error aritmético (discrepancia numérica). La doctrina es conforme en sostener que el error material atiende a un "error de transcripción", un "error de mecanografía", un "error de expresión", en la "redacción del documento", en otras palabras, un error atribuible no a la manifestación de voluntad o razonamiento contenido en el acto, sino al soporte materia que lo contiene. (Morón Urbina, Juan Carlos; en "Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo", Octava Edición, 2009; Gaceta Jurídica, Perú, Lima).

6

LEY N° 274444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL

Artículo 201°.- Rectificación de errores

201.1 Los errores material o aritmético en los actos administrativos pueden ser rectificadas con efecto retroactivo, en cualquier momento, de oficio o a instancia de los administrados, siempre que no se altere lo sustancial de su contenido ni el sentido de la decisión.

201.2 La rectificación adopta las formas y modalidades de comunicación o publicación que corresponda para el acto original.

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI

CERTIFICA: que la presente copia es exactamente igual a la original que se encuentra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada.

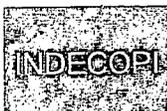
11 JUN. 2018

25
00325



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros



COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2 SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1126-2012/CPC

~~de la misma con anterioridad a la culminación del término para impugnar la presente resolución y en tanto no interponga recurso alguno en contra de la misma, conforme a lo establecido en el artículo 113° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.~~

(...)"

25. En virtud de lo indicado, este Colegiado considera que corresponde atender lo expuesto por la señora Orellana en su escrito de fecha 21 de octubre de 2013, y enmendar la Resolución Final N° 4524-2012/CPC, de acuerdo a lo indicado en los numerales 24 y 25 de la presente Resolución.

154

000252

Sobre la afectación al deber de idoneidad

26. En la medida que todo proveedor ofrece una garantía respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que ofrece en el mercado, en función de la información transmitida expresa o tácitamente, para acreditar la infracción administrativa al consumidor, o la autoridad administrativa, debe probar la existencia del defecto, y será el proveedor el que tendrá que demostrar que dicho defecto no le es imputable para ser eximido de responsabilidad. La acreditación del defecto origina la presunción de responsabilidad (culpabilidad) del proveedor, pero esta presunción puede ser desvirtuada por el propio proveedor⁷.

7

Los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor señalan que:

"Artículo 18°.- Idoneidad

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

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

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

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."

A criterio de la Comisión, la norma reseñada establece un supuesto de responsabilidad administrativa, conforme al cual los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los servicios que ofrecen en el mercado. Ello no impone al proveedor el deber de brindar una determinada calidad de producto a los consumidores, sino simplemente el deber de entregarlos en las condiciones ofrecidas y acordadas, expresa o implícitamente.

En materia de idoneidad, se tiene la presunción de que todo proveedor ofrece una garantía implícita por los productos o servicios que comercializa, los cuales deben resultar idóneos para los fines y usos previsibles para los que normalmente se adquieren en el mercado. Ello, según lo que esperaría un consumidor, considerando las condiciones en las cuales los productos o servicios fueron adquiridos o contratados. Además, lo que el consumidor espera recibir depende de la información brindada por el proveedor. Por ello, al momento de analizar la idoneidad del producto o servicio se debe tener en cuenta lo ofrecido por este último y la información brindada.

Ante la denuncia de un consumidor insatisfecho que pruebe el defecto de un producto o servicio, se presume *iuris tantum* que el proveedor es responsable por la falta de idoneidad y calidad del producto o servicio que pone en circulación en el mercado. Sin embargo, el proveedor puede desvirtuar esta presunción de responsabilidad desvirtuando dicha presunción, es decir, acreditando que empleó la diligencia requerida en el caso concreto (y que actuó cumpliendo con las normas pertinentes) o probando la ruptura de la cadena de responsabilidad por fuerza mayor, hecho determinante de un tercero o negligencia del propio consumidor.

Lo anterior implica que la responsabilidad administrativa por infracción a las normas de protección al consumidor no consiste, en rigor, en una responsabilidad objetiva (propia de la responsabilidad civil), sino que, conservando la presencia de un factor subjetivo de responsabilidad (culpabilidad), opera a través de un proceso de inversión de la carga de la prueba respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que se transan en el mercado, sin que ello signifique una infracción al principio de licitud.

El presente es una copia certificada de un documento que obra en el expediente original que he presentado con anterioridad.

JUAN JOSÉ PRINCIPE DIESTRA
Carné N° 1126-2012/CPC

M-CPC-05/1A

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN INTELLECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf.: 224 7800 / Fax: 377 9860

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



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros



27. En efecto, una vez que se ha probado el defecto, sea con los medios probatorios presentados por el consumidor o por los aportados de oficio por la Secretaría Técnica, si el proveedor pretende ser eximido de responsabilidad, deberá aportar pruebas que acrediten la fractura del nexo causal o que actuó con la diligencia requerida.

28. En la medida que se ha imputado al SEÑOR VARGAS la comisión de dos presuntas infracciones al Código, corresponde realizar el análisis independiente de cada una de ellas.

(i) Sobre el hecho consistente en que EL SEÑOR VARGAS habría vendido a la denunciante un cachorro que no se encontraba en adecuado estado de salud

5
000254

29. En el presente caso, la señora Orellana señaló que EL SEÑOR VARGAS le vendió un cachorro de raza Yorkshire que no se encontraba en adecuado estado de salud, el cual falleció con posterioridad, sin que el denunciado le haya devuelto el monto que pagó por el citado canino. Agregó que, el mismo día que se produjo la venta regresó al local del proveedor, siendo atendida por la cónyuge de éste, quien le habría indicado que su mascota no requería la atención de un médico veterinario y habría pretendido colocarle una medicina, a lo cual se opuso puesto que la referida persona no tenía conocimientos profesionales médico veterinarios.

30. Asimismo, la parte denunciante indicó que el establecimiento del denunciado no contaba con Libro de Reclamaciones a fin de formular su reclamo y la persona que se encontraba en el establecimiento del denunciado no tenía forma de comunicarse con éste, por lo que optó por acudir a tres veterinarias distintas, en las cuales concluyeron que el cachorro presentaba un cuadro de neumonía y que tenía pocas posibilidades de vivir, viéndose en la obligación de sacrificarlo el 29 de noviembre de 2011.

31. Por su parte, EL SEÑOR VARGAS señaló que la señora Orellana había tergiversado los hechos, siendo que adquirió el cachorro materia de denuncia el 27 de noviembre de 2011, verificando su estado de salud y recibiendo el certificado de garantía del mismo al momento de la compra. Agregó que la denunciante se acercó a su establecimiento para informar sobre el estado de salud de su mascota recién el 29 de noviembre de 2011, exigiendo que se le entreguen vales de compra por el monto que le costó el cachorro; ante ello, se le solicitó que esperara al médico veterinario, el cual era llamado en casos de emergencia, pero la denunciante no quiso esperar, afirmando que el cachorro se iba a morir y que le debían entregar los vales de compra que solicitaba.

32. Asimismo, señaló que la denunciante prefirió sacrificar al animal, lo cual se diferenciaba de una muerte natural, incumpliendo así con las condiciones del certificado de garantía, sin permitir que se haga un tratamiento veterinario y tampoco dejó constancia que el cachorro que sacrificó haya sido efectivamente el que le vendieron, puesto que no se tuvo a disposición el cadáver, el mismo que fue donado por la denunciante a la facultad de Medicina de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

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

33. Antes de iniciar la evaluación de los medios probatorios ofrecidos por las partes, este Colegiado considera necesario señalar que, como se ha indicado en

M

JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA
Certificación de copias
Central - INDECOPI



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOP

anteriores pronunciamientos, no puede exigirse a los proveedores poner en el mercado productos con ausencia total de defectos y/o problemas, ya que éstos no siempre se encuentran en posición de asegurar la infalibilidad de sus procesos productivos, de sus productos o sus servicios. Argumentar lo contrario podría ser plenamente factible; sin embargo, ello generaría costos de producción y/o comercialización altísimos, los cuales serían trasladados a los consumidores. Ante esa disyuntiva, se erigen las normas de protección al consumidor, las cuales operan como complemento a fin de evaluar la idoneidad de un producto o servicio, estableciendo mecanismos de solución alternativos, los cuales pueden ser ofrecidos por los propios proveedores, quienes los materializan a través de las garantías.

25

34. En ese sentido, y aunque ello no se constituya en una regla general, no en todos los casos bastará la afectación al deber de idoneidad para determinar la existencia de responsabilidad administrativa del proveedor, sino que se evaluarán los procedimientos adoptados por éste luego de haber tomado conocimiento del hecho infractor, siendo que el mismo podría verse subsanado a través de la aplicación de las garantías, con lo cual se le podrá eximir de responsabilidad administrativa, dependiendo de las circunstancias en que se realizó dicha subsanación.

00025

35. De la revisión de los medios probatorios obrantes en el Expediente, se tiene a fojas 19 el certificado de garantía presentado por la denunciante, el mismo que fue suscrito por ésta el 27 de noviembre de 2011, en donde se consigna lo siguiente:

*"Es indispensable que el dueño del cachorro comunique inmediatamente cualquier alteración de salud o comportamiento extraño del cachorro (...)
Dado el caso que el dueño llevara al cachorro a atenderlo a otro lugar, el cachorro perderá todas las garantías antes mencionadas ya que en nuestro local le brindamos todo lo que su cachorro pueda necesitar como medicamentos, vacunas de las mejores marcas, etc.
(...)"*

36. Dicho esto, se puede apreciar que ante posibilidad de que se presenten problemas de salud en la mascota vendida a la señora Orellana, las partes establecieron de común acuerdo un procedimiento, el cual debía ser observado para efectos proceder a alguna devolución de dinero o al cambio del cachorro por otro de las mismas características, siendo que el referido certificado fue suscrito por la denunciante en señal de conformidad.

37. Asimismo, obran de fojas 20 a 28 del Expediente, las boletas de venta y documentos que dan cuenta de las atenciones recibidas por un cachorro de raza yorkshire en tres clínicas veterinarias distintas, siendo que ninguna de éstas pertenecía al denunciado o se constituía en una empresa colaboradora de éste. Al respecto, de acuerdo a lo expuesto por la señora Orellana, las referidas atenciones médicas veterinarias fueron recibidas por la mascota materia de denuncia.

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOP
CERTIFICA:

38. Del mismo modo, obra a fojas 28 del Expediente, la cual se consigna el pago efectuado por la denunciante por concepto de eutanasia; sin embargo, el referido documento no cuenta con detalles alguno relacionado con los nombres y apellidos de la persona en favor de la cual se

Que la presente copia es exactamente igual al original que se encuentra en el expediente que he tenido a la vista y confrontada.

JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA
GABRIEL SANCHEZ

M



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros



brindó el servicio ni la fecha del mismo. Por otro lado, a fojas 30 y 31 del Expediente, se tiene el protocolo de necropsia realizado a un cachorro de raza yorkshire, así como la constancia de donación extendida al señor Rodrigo Tam Orellana respecto del espécimen canino de dos meses al cual se le efectuó una necropsia, documento que correspondería a la donación del cuerpo de la mascota materia de denuncia a la Facultad de Medicina Veterinaria de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

39. Por otro lado, se tiene a fojas 32 del Expediente la carta notarial de fecha 6 de diciembre de 2011, remitida por la denunciante a la parte denunciada, en la que indica su posición respecto de los hechos ocurridos. Asimismo, a fojas 34 y 35 del Expediente se tiene la carta notarial de fecha 2 de enero de 2012, remitida por EL SEÑOR VARGAS a la señora Orellana, en el que responde y contradice los argumentos expuestos por ésta.

40. Al respecto, este Colegiado considera que, de acuerdo al certificado de garantía, si el cachorro adquirido por la denunciante presentaba algún problema de salud, ello debía ser comunicado inmediatamente al SEÑOR VARGAS, debiendo trasladar la mascota al establecimiento de éste para brindarle las atenciones que requiera. Cabe resaltar que, de acuerdo a lo consignado en el documento denominado "Certificado de Garantía", la denunciante recibió dicha información el mismo día de la compra del canino, esto es, el 27 de noviembre de 2011, verificándose que fue en dicha fecha que ésta lo suscribió.

41. Tomando en cuenta lo consignado en el párrafo anterior, la denunciante indica que en horas de la tarde del mismo día en que adquirió su mascota - 27 de noviembre de 2011 -, regresó al establecimiento del proveedor denunciado y que la esposa de éste pretendió aplicarle un medicamento, indicando que no era necesaria la presencia de un veterinario, motivo por el cual se opuso a ello y solicitó el libro de reclamaciones para efectos de realizar su reclamo formalmente; sin embargo, señala que en el establecimiento del SEÑOR VARGAS no contaban con Libro de Reclamaciones y, en tanto el canino continuaba con mal estado de salud, acudió a tres veterinarias distintas, concluyéndose que éste presentaba un cuadro de neumonía.

42. No obstante lo indicado, la empresa denunciada ha contradicho lo indicado, señalando que la señora Orellana no se presentó el 27 sino el 29 de noviembre de 2011, oportunidad en la que solicitó la entrega de unos vales, haciendo referencia a que el cachorro se iba a morir, por lo que le solicitaron que lo deje para que lo atienda un médico veterinario, a lo cual ésta se negó.

43. Dicho esto, este Colegiado considera necesario tomar en cuenta que, de la revisión del Expediente no se ha verificado la existencia de medio probatorio alguno que permita acreditar la visita efectuada por la denunciante en horas de la tarde del 27 de noviembre de 2011 al establecimiento del SEÑOR VARGAS, ni los términos en que la misma se habría desarrollado. En efecto, tanto de los documentos obrantes en el Expediente, como son las cartas notariales suscritas entre las partes y el escrito de denuncia, como de lo expuesto por las partes durante la diligencia de informe oral, se verifica que el escrito de denuncia es contradictorias expresadas por ambas respecto de la fecha de la visita efectuada por la señora Orellana.

23
00325

El Ejecutivo 2 del Archivo General de la Nación
CERTEIFICA:
que la presente copia es exactamente igual
al documento que figura en el expediente que he
tenido a la vista y confrontada.

11 JUN. 2018

JUAN JOSÉ PAINOPE DIESTRA
Certificación de copias



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Nº 2 SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE Nº 1126-2012/CPC

el representante de la denunciante señaló inicialmente que, debido al grave estado de salud de la mascota y ante la ausencia de un médico veterinario, decidió llevar al canino a distintas veterinarias, siendo que no era posible efectuar reclamo alguno, en tanto que en el establecimiento del SEÑOR

25

000258

eh, se hubiera definido un protocolo específico, lo cierto es que en el contrato que suscribe la señora se señala puntualmente que es indispensable que el dueño del cachorro comunique inmediatamente cualquier alteración de la salud, y si el dueño llevara al cachorro a atenderlo a otro lugar, el cachorro perderá todas las garantías antes mencionadas, ya que en nuestro local le brindamos todo lo que su cachorro pueda necesitar, como medicamentos, vacunas, etc. no, Eh, en ese sentido creo que iba la pregunta del doctor Baca no, eh, y contrariamente a lo que usted señala respecto de la imposibilidad de acreditar que el cachorro se quedaba, pudiera haber exigido la suscripción de un documento donde se señalaba que en cumplimiento de lo que establece el contrato el perrito que está enfermo se está quedando para la revisión, evaluación y indicaciones correspondientes de acuerdo al contrato no, sin necesidad de llamar a un policía o algo de eso. Elio Fernando Riera Garro: Tiene completamente razón doctora pero, eh habría que precisar algo no, eh uhmmm, en principio no hay una suscripción o sea, no es que la señora haya firmado, o sea, esta es una cartilla que se entrega a los señores como tal no, a todos los usuarios no, por que incluso en el anverso habían también otras, otras observaciones adicionales que también comentó el señor, yo me acabo de enterar por ejemplo que había una tarjeta, entiendo que en esa tarjeta estaba el cronograma de vacuna, no tenemos eso, o sea, eh, si la señora reconoce la entrega de esto, en honor a la verdad lo reconoce. Sería inapropiado de mi parte decir que no lo ha recibido, si si lo reconoce, y se le entregó después, pero si lo reconoce, si lo reconoce como tal, no se le entregó en ese momento de la venta, pero si lo reconoce porque se lo entregó después, eh, ahora en función...

Comisionada Teresa Ramírez: Perdón, sabe usted en qué momento, porque si estos hechos ocurren en dos días, y el perrito estuvo mal y la señora tuvo que correr desde el primer día a buscar asistencia veterinaria, en qué momento le entregan el documento?

Elio Fernando Riera Garro: Eh, tengo entendido que fue un día antes de que sacrificaran al animal no, eh, es la entrega finalmente de esta, del certificado.

Comisionada Teresa Ramírez: Qué fecha dice, El documento tiene fecha 27

(...)

Comisionada Teresa Ramírez: Ok, bueno usted como abogado sabe pues que el documento no dice tampoco ninguna anotación de que no se entregó en la fecha que tiene como fecha de suscripción o de recibo

Elio Fernando Riera Garro: Sí claro.

(...)

Elio Fernando Riera Garro: Yo me permito un poco, respetuosamente, discrepar sobre ese punto porque eh, en la actualidad en este tipo de relaciones de consumo no, cuando un artefacto falla es América Móvil por ejemplo revisa inmediatamente el equipo y lo cambia, Saga Falabella también lo cambia eh

Comisionado Javier Cavero-Egúsqiza: Perdóneme, la inmediatez que usted está hablando significa que entro y acá tengo

Elio Fernando Riera Garro: Claro, lo que pasa es que, obviamente revisando no

Comisionado Javier Cavero-Egúsqiza: Y esa revisión o revisión, como dicen en otros países, se hace inmediatamente. Espérese caballero que ahorita reviso su teléfono o regrese pasado mañana, regrese mañana

Elio Fernando Riera Garro: No y a eso yo llegaba no, el punto final al que yo llegaba era que, como tener certeza de esto si como usted bien menciona, no había un médico veterinario, o sea, una señora salió, que no es especialista, que es encargada, en ese momento no sabíamos que era tampoco la esposa del señor, después nos enteramos por los escritos, yo me he enterado de esto, pero una persona que no era médico veterinario sacó un pomo, indicó ya, hay que aplicar esto al animal porque tiene tos perrera, primero que todo, no sé la tos perrera no es una enfermedad o sea, tampoco o sea, no es algo que le haya generado certeza a la señora porque...

Comisionado Javier Cavero-Egúsqiza: Usted está diciendo que la señora quiso ponerle una inyección al perro ahí, eso es una cosa nueva

Elio Fernando Riera Garro: Claro, lo que quiso fue sacar de un pomo una sustancia para aplicarle al perro no, entonces, que es lo que hizo la señora, en atención que no estaba el médico veterinario que fue ofrecido pues, por el señor, por los volantes, y al ver una persona, tercera no, en este caso que ni siquiera fue directamente quien tuvo un primer contacto con ella, que fue el señor, es que decidió que no lo hagan, porque en realidad no tengo como dejar constancia de que lo estoy haciendo, no tengo boleta, punto número uno, y punto número dos, no es lo que me están ofreciendo, no hay un médico veterinario no.

Comisionado Javier Cavero-Egúsqiza: Lo que usted acaba de decir es que la señora quería ponerle (...) En el expediente obra que la señora dijo que ningún momento se ha dicho que la señora quería ponerle (...) En el expediente obra que la señora dijo que le iban a poner una inyección, déjeme acá que le pongo la inyección

Elio Fernando Riera Garro: Si bueno, eso fue registrado, me parece que está en el expediente donde la posición de la señora fue aplicarle una sustancia de un pomo, así, textualmente como le estoy indicando, pero nuevamente, como la señora, como la usuaria no tenía certeza de esta persona porque no era veterinaria, no era una persona especializada sobre el tema, no lo dejó.

(...)

(El resaltado y subrayado son nuestros)

El Ejecutivo de la Comisión de Protección al Consumidor INDECOPI CERTIFICA

Que la presente copia es exactamente igual al documento original que se encuentra en el expediente de la señora y que he tenido a la vista y confrontada

11 JUN 2013

JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA
Certificación de copias
Ejecutivo 2
INDECOPI

M



VARGAS no había Libro de Reclamaciones; sin embargo, posteriormente indicó que no quiso dejar a su mascota en el establecimiento del denunciado debido a que la esposa de éste, quien no era médico veterinario, pretendió inyectar al animal con una sustancia, motivo por el cual la denunciante no lo dejó.

260

000259

- 46. Dicho esto, y aún sin incidir en la posición contradictoria expuesta, este Colegiado considera que, en tanto la parte denunciante conocía los términos de la garantía suscrita por las partes, en la que se establecía el procedimiento a seguir en caso que el cachorro materia de denuncia presente problemas de salud, la señora Orellana decidió por voluntad propia atender a su mascota en clínicas veterinarias distintas al establecimiento del SEÑOR VARGAS, lo cual generó la pérdida de cualquier derecho que le hubiera podido corresponder por la muerte de ésta, de acuerdo a las condiciones indicadas en el certificado de garantía.
- 47. En efecto, este Colegiado considera que, independientemente de las circunstancias en las que se desarrolló su visita al establecimiento del SEÑOR VARGAS, las cuáles no han sido acreditadas, y ante la ausencia del proveedor en el momento en que ésta acudió, pudo esperar a comunicarse con éste o entregar el cachorro a la persona que se encontraba a cargo del establecimiento en dicho momento, puesto que la responsabilidad directa por los problemas de salud que la mascota pudiera presentar recaía directamente en la parte denunciada, de acuerdo a las condiciones señaladas en el certificado de garantía.
- 48. En ese sentido, se puede concluir que, pese a haberse acreditado que la mascota de la denunciante presentó problemas de salud que habrían sido determinantes para que la señora Orellana tome la decisión de sacrificarla, se ha verificado que la denunciante no cumplió con los procedimientos establecidos por ambas partes, relacionados con las acciones a adoptar en caso el cachorro presente problemas de salud, limitando así la posibilidad de que sea el propio proveedor quien tenga la posibilidad de subsanar el defecto denunciado, más aún si se considera que ambas partes admitieron con la suscripción del certificado de garantía que la mascota adquirida podía presentar problemas de salud.
- 49. Por otro lado, si bien se ha acreditado lo expuesto por la denunciante, en el sentido que EL SEÑOR VARGAS no contaba con Libro de Reclamaciones entre el 27 y 29 de noviembre de 2011, este Colegiado considera que ello no exime a la señora Orellana de la observancia del cumplimiento de las estipulaciones contenidas en el certificado de garantía ni incide en el análisis realizado respecto de la venta del cachorro en mal estado de salud, más aún si se considere que ante la ausencia del referido Libro la denunciante pudo adoptar otras medidas para dejar constancia de lo sucedido o esperar la presencia del denunciado en su establecimiento.
- 50. Finalmente, este Colegiado considera que los argumentos relacionados con la eutanasia practicada a la mascota materia de denuncia, ni con la donación del cadáver de esta, efectuada por la parte denunciante a la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, en tanto los referidos argumentos no tienen incidencia alguna en los ya expuestos ni en la decisión adoptada.

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOP CERTIFICA que la presente copia es una fiel reproducción del documento que obran en el expediente original que ha sido tenido a la vista y confrontada

11 JUN 2012
JUAN JOSE PRINCIPLE DIESTRA
Certificación de copias
INDECOP



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros



261

000260

51. Por los argumentos expuestos, y en la medida que no obra en el expediente otro medio probatorio que incida en la decisión adoptada, este Colegiado considera que corresponde declarar infundada la denuncia presentada contra EL SEÑOR VARGAS por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en tanto no se ha verificado la existencia de responsabilidad administrativa del proveedor denunciado respecto del hecho referido a que habría vendido un cachorro de raza Yorkshire que no se encontraba en adecuado estado de salud.

(ii) Sobre el hecho consistente en que EL SEÑOR VARGAS no habría cumplido con entregar a la denunciante comprobante de pago por la adquisición del cachorro de raza Yorkshire

52. Antes de iniciar el análisis del presente hecho imputado, la Comisión considera que si bien existe la obligación de entregar comprobantes de pago a los consumidores, en materia de protección al consumidor no corresponde a la autoridad administrativa evaluar si se entregó un comprobante de pago propiamente, sino si el proveedor hizo entrega de un documento formal y legal que acredite los pagos que este último hubiera realizado por los productos adquiridos o servicios contratados, toda vez que el consumidor tiene derecho a contar con una prueba del cumplimiento de la prestación a su cargo.

53. Si bien es cierto, la no emisión de comprobante de pago o la omisión de impuestos son actos sancionables, dichas sanciones deben ser impuestas por la autoridad administrativa tributaria; sin embargo, si corresponde a la Comisión velar por el cumplimiento de la obligación del proveedor de entregar a los consumidores un documento que acredite la relación de consumo.

54. La señora Orellana señaló que EL SEÑOR VARGAS no cumplió con entregarle el comprobante de pago por la adquisición del cachorro de raza Yorkshire. Por su parte, el denunciado señaló que sí cumplió con entregar el referido comprobante de pago, además de un comprobante de pago por un alimento Hills y un "nutrical".

55. De la revisión de los medios probatorios obrantes en el Expediente, se tiene a fojas 19 el documento denominado certificado de garantía, el cual fue presentado por la parte denunciante, en el que se consigna, entre otra información, las características del cachorro adquirido, así como la suma de dinero que canceló la señora Orellana por dicha adquisición, la cual ascendía a US\$ 340,00.

9 RESOLUCION DE SUPERINTENDENCIA N° 007-99/SUNAT, REGLAMENTO DE COMPROBANTES DE PAGO

Artículo 2°.- DOCUMENTOS CONSIDERADOS COMPROBANTES DE PAGO

Sólo se consideran comprobantes de pago, siempre que cumplan con todas las características y requisitos mínimos establecidos en el presente reglamento, los siguientes:

- a) Facturas.
- b) Recibos por honorarios.
- c) Boletas de venta.
- d) Liquidaciones de compra.
- e) Tickets o cintas emitidos por máquinas registradoras.
- f) Los documentos autorizados en el numeral 6 del artículo 4°.
- g) Otros documentos que por su contenido y sistema de emisión permitan un adecuado control tributario y se encuentren expresamente autorizados, de manera previa, por la SUNAT.

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI

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

11 JUN. 2018

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



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros



56. Asimismo, de fojas 148 a 151 del Expediente, se tiene el correlativo de boletas de venta debidamente legalizadas, ofrecidas en calidad de medio probatorio por EL SEÑOR VARGAS, en las que se puede apreciar que el proveedor denunciado emitió las boletas de venta N° 1480 y 1481 a nombre de la señora Orellana, por concepto de adquisición de un cachorro raza Yorkshire, así como por otros conceptos. Además, se debe considerar que, pese a que se pusieron a disposición de la señora Orellana las referidas boletas, ésta no efectuó cuestionamiento alguno a las mismas.
57. En virtud de lo indicado, este Colegiado considera necesario precisar que el bien jurídico protegido en este tipo de infracciones, como lo es la omisión de entregar comprobante de pago, es la posibilidad de que el consumidor cuente con un documento que le permita acreditar la relación de consumo que está entablando o que compruebe el pago total o parcial que realizó por la adquisición de un producto o servicio.
58. Lo anteriormente señalado no implica promover la evasión de las obligaciones tributarias a las que se encuentran obligados los proveedores en el mercado; sin embargo, es pertinente aclarar que dicha competencia ha sido determinada en el sistema jurídico a una entidad distinta a la presente instancia.
59. En ese sentido, si bien EL SEÑOR VARGAS no ha ofrecido medio probatorio alguno que le permita acreditar haber entregado a la señora Orellana las boletas de venta N° 1480 y 1481, emitidas a su nombre, se ha podido verificar que el proveedor denunciado si hizo entrega del certificado de garantía, documento en el cual constaban los detalles de la relación de consumo entablada como producto de la adquisición de un cachorro de raza yorkshire por parte de la denunciante, así como el pago efectuado por ésta.
60. En atención a ello, si bien dicho documento no se constituye formalmente en un comprobante de pago con efectos tributarios, la Comisión considera que resulta suficiente para que el proveedor denunciado haya cumplido con la obligación de entregar a la denunciante un comprobante que acredite el pago que ésta le efectuó.
61. Lo anteriormente señalado no implica promover la evasión de las obligaciones tributarias a las que se encuentran obligados los proveedores en el mercado; sin embargo, es pertinente aclarar que dicha competencia ha sido determinada en el sistema jurídico a una entidad distinta a la presente instancia.
62. Por los argumentos expuestos, y en la medida que no obra en el expediente otro medio probatorio que incida en la decisión adoptada, este Colegiado considera que corresponde declarar infundado el presente extremo de la denuncia presentada contra EL SEÑOR VARGAS por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en tanto no ha quedado acreditado que el proveedor denunciado no haya cumplido con entregar a la parte denunciante el comprobante de pago por la adquisición del cachorro de raza Yorkshire.

262
0002E

Sobre las medidas correctivas y el pago de costas y costas

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

63. Atendiendo a que no se ha verificado la existencia de una infracción al Código, la Comisión considera que corresponde denegar las medidas correctivas **así como**

JUAN JOSE PRINZIPE DIESTRA
Ejecutivo 2 de copias



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros



COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2 SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1126-2012/CPC

el pago de las costas y costos solicitados por la señora Orellana, respecto de los extremos materia de análisis.

262

RESUELVE:

00006

PRIMERO: denegar la solicitud de la señora Elvira Orellana Balttola de Tam para que se efectúe una diligencia de inspección en el establecimiento del SEÑOR CÉSAR ALBERTO VARGAS JESÚS, en tanto la misma no resulta pertinente.

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

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

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

DEBE DECIR:

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

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

"(...)
CUARTO: sancionar al señor César Alberto Vargas Jesús con una amonestación.
(...)"

DEBE DECIR:

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

TERCERO: declarar infundada la denuncia interpuesta por la señora Elvira Orellana Balttola de Tam contra EL SEÑOR CÉSAR ALBERTO VARGAS JESÚS, por infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto:

- (i) No se ha verificado la existencia de responsabilidad administrativa del proveedor denunciado respecto del hecho referido a que habría vendido un cachorro de raza Yorkshire que no se encontraba en adecuado estado de salud; y,
- (ii) no ha quedado acreditado que el proveedor denunciado no haya cumplido con entregar a la parte denunciante el comprobante de pago por la adquisición del cachorro de raza Yorkshire.

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

17 JUN 2018
JUAN JOSE PRINCEPIE DIESTRA
Presidente de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2
INDECOPI



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOP

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2 SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1126-2012/CPC

000263 264

CUARTO: denegar las medidas correctivas, así como el pago de las costas y costos, solicitados por la señora Elvira Orellana Baltolu de Tam, respecto de los extremos analizados en la presente Resolución.

QUINTO: informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, modificado por la Primera Disposición Complementaria Modificatoria del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de apelación¹⁰. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario, la resolución quedará consentida¹¹.

Con la intervención de los señores Comisionados: Sr. Víctor Sebastián Baca Oneto, Sra. Teresa Guadalupe Ramírez Pequeño y Sr. Javier Cavero- Egúsquiza Zariquiey.

VICTOR SEBASTIAN BACA ONETO
Presidente

10

LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

PRIMERA.- Modificación del artículo 38° del Decreto Legislativo núm. 807

Modifícase el artículo 38° del Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, con el siguiente texto:

"Artículo 38°.- El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar. El plazo para interponer dicho recurso es de cinco (5) días hábiles. La apelación de resoluciones que pone fin a la instancia se concede con efecto suspensivo. La apelación de multas se concede con efecto suspensivo, pero es tramitada en un cuaderno separado. La apelación de medidas cautelares se concede sin efecto suspensivo, tramitándose también en un cuaderno separado."

El Fiecativo / del Archivo Central del INDECOP
CERTIFICADO
Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada.

11

LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL

Artículo 212°.- Acto firme

Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.

11 JUN. 2018

JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA
Certificación de copias

M-CPC-05/1A

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf.: 224 7800 / Fax: 377 9860
e-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

ANEXO I



2014 JUL 23 PM 5 09

SUMILLA:	Recurso de Apelación
EXP N°	1126-2012/CPC

RECIBIDO
UNIDAD DE TRAMITE
DOCUMENTARIO

23/07/2014

**SEÑOR SECRETARIO TÉCNICO DE LA COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL
CONSUMIDOR DEL INDECOPI – CC2**

268
00026

Yo, Elio Fernando Riera Garro identificado con DNI N° 41685169 y CAL N° 53201 en representación de la Sra. Elvira Orellana Balttolu de Tam (en adelante "Sra. Tam") identificada con DNI N° 09375888 y domicilio procesal en la Av. Guzmán Blanco N° 227 oficina 202 - Lima Cercado me presento respetuosamente ante usted y digo:

Que habiendo tomado conocimiento de la Resolución Final N° 1699-2014/CC2 de fecha 08 de julio de 2014 la cual resuelve lo siguiente:

TERCERO: declarar infundada la denuncia interpuesta por la señora Elvira Orellana Balttolu de Tam contra EL SEÑOR CESAR ALBERTO VARGAS JESÚS por infracción a los artículo 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto:

- (i) *No se ha verificado la existencia de responsabilidad administrativa del proveedor denunciado respecto el hecho referido a que habría vendido un cachorro de raza Yorkshire que no se encontraba en adecuado estado de salud; y,*
- (ii) *No ha quedado acreditado que el proveedor denunciado no haya cumplido con entregar a la parte denunciante el comprobante de pago por la adquisición del cachorro de raza Yorkshire.*

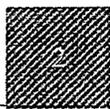
CUARTO: Denegar las medidas correctivas, así como el pago de costas y costos solicitados por la señora Elvira Orellana Balttolu de Tam, respecto de los extremos analizados en la presente resolución.

Me apersono al procedimiento a fin de interponer el correspondiente Recurso de Apelación por considerar que la Resolución Final recurrida me genera un agravio.

CERTIFICA: Que la presente es una copia fiel del documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada.

11 JUN. 2018

JUAN JOSE PRINCEZ DIESTRA
COMISION DE PROTECCION AL CONSUMIDOR
INDECOPI



Con respecto al primer extremo de la Resolución recurrida:

PRECIOUS PET no logrado demostrar, hasta el momento, que el canino vendido a la Sra. Tam haya estado en condiciones normales de salud al momento de ser entregado; todo lo contrario, nuestra parte a través de los medios probatorios presentados - tanto en el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos y la Comisión de Protección al Consumidor - han demostrado el defecto en el servicio brindado por el proveedor denunciado, correspondiéndole acreditar que dicho defecto no le es atribuible por alguna causa fuera de su esfera de control.

Por otro lado, ha quedado totalmente acreditado¹ que nuestro derecho a reclamar se encontró completamente limitado toda vez que PRECIUOS PET no contaba con el libro de reclamaciones, por lo menos desde el día 27 de noviembre del 2011 hasta el día 1 de marzo del 2012; lo cual infringió lo establecido en el artículo N° 150 de la Ley N° 29571 y en el Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, por tal motivo incurri en diversos costos de transacción para presentar el respectivo reclamo formal ante el proveedor como por ejemplo el envío de cartas notariales. Por el contrario, PRECIUOS PET no ha presentado descargo alguno por este hecho; razón por la cual, debe de confirmarse este extremo de la resolución final.

Asimismo, PRECIOUS PET no ha logrado presentar medio probatorio alguno que demuestre que, al momento de vender el canino, proporcionó el correspondiente comprobante de pago con lo cual se han vulnerado mis expectativas como usuaria en la medida que todo consumidor razonable requiere, además de la idoneidad del producto o servicio ofrecido, la entrega del referido documento. De igual forma que el anterior párrafo, al no haberse presentado descargo alguno, corresponde ser declarado rebelde y aplicarse la presunción relativa de veracidad en atención a los hecho denunciados.

Sorprende y genera preocupación el escrito presentado por PRECIUOS PET en la medida que esgrime argumentos que contravienen el principio de buena fe del Título Preliminar del Código de Protección y Defensa del Consumidor; por tal motivo, en la medida que dichos argumentos no corresponden al real y veraz orden de los hechos solicitamos a la Autoridad Administrativa que se tome en consideración la conducta procedimental del representante legal de PRECIUOS PET al momento de resolver el presente caso. Asimismo, en atención a que ha proferido argumentos falsos generando una afectación al honor, el suscrito presentará una denuncia penal ante el Ministerio Público por delito de calumnia el cual será notificado al proveedor dentro del plazo del respectivo proceso penal.

¹ Mediante copia certificada N° 1326-2012-VII-DIRTEPOL-L-DIVTER CENTRO-CA que la presente copia es exactamente igual a la original que se presentó al momento de la interposición de la denuncia que inició el presente procedimiento administrativo de consumo, en el expediente original que se presentó a la vista y sonfotografado, mediante la presencia policial correspondiente, que PRECIUOS PET no contaba con el libro de reclamaciones; de igual forma con la licencia de funcionamiento ni el certificado de INDECI a la vista del público.

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOP

CERTIFICA: CC presentado al momento de la interposición de la denuncia que inició el presente procedimiento administrativo de consumo, en el expediente original que se presentó a la vista y sonfotografado, mediante la presencia policial correspondiente, que PRECIUOS PET no contaba con el libro de reclamaciones; de igual forma con la licencia de funcionamiento ni el certificado de INDECI a la vista del público.

11 JUN. 2018

Juan José Príncipe Diestra
 JUAN JOSÉ PRÍNCIPE DIESTRA
 Certificación de copias
 Ejecutivo 2
 Archivo Central - INDECOP

Otro argumento carente de veracidad mencionado por el representante de PRECIOUS PET toda vez que el supuesto CERTIFICADO DE GARANTÍA no se encuentra firmado por la señora Sra. Elvira Orellana Baltolu de Tam y si bien fue puesto de conocimiento por nuestra parte a la Autoridad Administrativa con la presentación de la denuncia, ello se realizó con la finalidad de poner en evidencia que PRECIOUS PET limita el derecho de los consumidores de acceder a un comprobante de pago mediante la entrega del referido documento.

Queda claro entonces que al no existir una garantía explícita debe aplicarse una implícita; es decir, que un bien o servicio debe ser idóneo para los fines y uso previsibles en el mercado.

¿Cómo podría acreditar la Sra. TAM que acudió en dicha fecha si el proveedor denunciado no contaba con el referido instrumento de reclamo?

Por otro lado, el proveedor denunciado no ha negado, en ningún momento, que la Sra. Tam acudió a su establecimiento con la intención de reclamar por el estado de salud del canino el día 27 de Noviembre de 2011. En este orden de ideas nos preguntamos:

Nuevamente, nos preguntamos:

Si el consumidor acredita el defecto el producto o servicio, en este caso el hecho que no se entregó el comprobante de pago, no correspondería al proveedor denunciado acreditar o probar que dicho defecto en el servicio no le es imputable.

El proveedor denunciado no ha logrado acreditarlo hasta el día de hoy.

Sin perjuicio de ello, es se suma importancia tomar en cuenta que si bien en líneas generales es el consumidor quien tiene la la carga de probar la existencia del defecto alegado en el bien o servicio y, una vez acreditado, dicha carga probatoria se invierte sobre el proveedor, quien debe demostrar que no es responsable por el referido defecto, se verifican situaciones excepcionales en las que no es posible para el consumidor acreditar la existencia del defecto alegado en el bien o servicio contratado, atendiendo a circunstancias particulares que pueden presentarse durante la ejecución del acto de consumo y que deben ser apreciadas por la autoridad administrativa caso por caso.

En tales supuestos, es un imperativo flexibilizar la regla de la carga de la prueba, a fin de asegurar el cumplimiento del deber especial de protección de los derechos de los consumidores y usuarios conforme a lo señalado en la Constitución Política

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

11 JUN. 2018

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



271

00271

La innumerable documentación presentada hasta el día de hoy permitirá concluir la existencia de indicios más que razonables para concluir que existe mi representada acudió en el día 27 de noviembre de 2011.

Con respecto al segundo extremo de la Resolución recurrida:

Si el hecho imputado corresponde a una presunta infracción por no entregar un comprobante de pago ¿Cuál es el sustento legal para pronunciarse por el Certificado de Garantía?

No existe congruencia al momento de resolver por el hecho imputado.

Por otro lado, el considerando N° 56 del referido Acto Administrativo señala lo siguiente:

*Asimismo, de fojas 148 a 151 del Expediente, se tiene el correlativo de boletas de venta debidamente legalizadas, ofrecidas en calidad de medio probatorio por EL SEÑOR VARGAS, en las que se puede apreciar que el proveedor denunciado emitió boletas de venta N° 1480 y N° 1481 a nombre de la señora Orellana, por concepto de adquisición de un cachorro Yorkshire, así como por otros conceptos. **Además que se pusieron a disposición de la señora Orellana las referidas Boletas, ésta no efectuó cuestionamiento alguno.** (Énfasis agregado)*

¿No se efectuó cuestionamiento alguno? Todo lo contrario, en el Informe Oral se cuestionó este medio probatorio ya que se indicó que el SEÑOR VARGAS al encontrarse en un régimen general se encuentra obligado a llevar un registro de ventas y de compras el cual debe estar debidamente legalizado.

La certificación obtenida de forma posterior no genera certeza de que se hayan emitido boletas de ventas en el periodo aludido.

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI
CERTIFICA:

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

conforme a lo estipulado en la Constitución Política del Perú, de modo que dicha carga recaiga en aquel sujeto de la relación de consumo que se encuentra en mejor posición o condición para satisfacerla". Ver Resolución N° 1934-2009/SC2-INDECOPI del 29 de octubre de 2009.

11 JUN 2018

JUAN JOSÉ PRÍNCIPE DIESTRA
Certificación de copias
Ejecutivo 2
Archivo Central INDECOPI



Sobre este extremo solicitamos a la Secretaría Técnica que declare la nulidad correspondiente por no valorar el argumento ya indicado en el Informe Oral.

Por lo expuesto, solicitamos elevar el presente Recurso de Apelación a la Sala Especializada de Protección al Consumidor y revocar la resolución recurrida en los extremos no favorables a nuestra causa.

Sin otro particular, quedo de usted.

273

000272

Elio Fernando Riera Garro

DNI N° 41685160

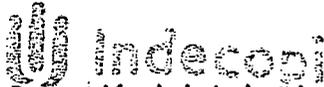
El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOP
CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada.

11 JUN. 2018

JUAN JOSÉ PRÍNCIPE DIESTRA
Certificación de copias
Ejecutivo 2
Archivo Central del INDECOP

ANEXO J





"Año de la Promoción de la Industria Responsable y del Compromiso Climático"

2014 JUL 24 PM 1 14

Rodriguez
CC2

RECIBIDO
UNIDAD DE TRAMITE
DOCUMENTARIO

Sumilla :
Referencia :

Apelación.
RESOLUCIÓN FINAL
Nº1699-2014/CC2
EXPEDIENTE 1126-2012/CPC

241

~~000273~~

SEÑOR PRESIDENTE DE LA COMISION DE PROTECCION AL CONSUMIDOR Nº02 DEL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCION DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL.

CESAR ALBERTO VARGAS JESUS, peruano, soltero, identificado con DNI Nº45379839 señalando como domicilio real y procesal para los presentes efectos el sito en Av. Javier Prado Este Nº1561 Urbanización Santa Catalina distrito de La Victoria. Ante Ud. Respetuosamente me presento para exponer:

COMISION DE PROTECCION AL CONSUMIDOR 2
25 JUL 2014
Por: Hora:
RECIBIDO

I PETITORIO

Que, en uso de los derechos constitucionales a la tutela procesal efectiva, al debido proceso, a la legalidad y de petición que asisten a toda persona por imperio de los Tratados Internacionales en materia de Derechos Humanos a los que se ha adherido el Estado Peruano y se materializan en nuestra Constitución Política del Perú, **SOLICITO** se tenga por presentado mi **RECURSO DE APELACION** contra la resolución materia de la referencia, en el extremo que resuelve imponerme una sanción de multa ascendente a una UIT por no contar con el Libro de

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOP
CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he sido visto y verificado.

11 JUN 2018

Juan José Príncipe Diestra

JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA
Av. Roosevelt 5493 Ex. República de Panamá)
Mezajón 501 Urb. Adroña Miraflores. Lima 18 - Perú
☎ Ofic. 2411572 Cel.: 999966474 Claro: 940602741
www.mendozaabogados.com
E-mail: hernanmn_asesor@yahoo.com

Reclamaciones. A fin de que sea revisada y revocada por el superior jerárquico, en atención a los siguientes fundamentos que paso a exponer:

II FUNDAMENTOS DEL IMPUGNATORIO

1) Señor Presidente, conforme al sustento de la pretensión del denunciante su derecho a reclamar se vio limitado y por ende me denuncia por la carencia del libro de reclamaciones al respecto cabe precisar que, si bien es cierto que esta acreditado la falta temporal del Libro de Reclamaciones, para el debido proceso es necesario para la aplicación de una sanción tener en cuenta los Principios del Derecho Administrativo de congruencia, razonabilidad y de gradualidad de las sanciones, y por intermedio del presente fundamentaremos y demostraremos que la imposición de la sanción apelada no es conforme a dichos principios y que por ende, solicitamos se reforme la recurrida y corrigiendo dicho defecto, se disponga imponer una AMONESTACION, conforme corresponde dentro del debido proceso.

2) El Art. 42 de la Ley de Protección al Consumidor declara la potestad de La Comisión para actuar, de oficio o a pedido de parte, con el fin de adoptar las medidas que se requieran a fin de revertir los efectos de una conducta infractora o procurando evitar que estos se repitan en un futuro.

La interpretación de esta norma nos lleva a la finalidad del Estado en materia de protección de los derechos de los consumidores, evitar o procurar que se repitan, en el futuro, las conductas infractoras. Ello dentro del marco de legalidad que señalan sus normas.

3) Ello en concordancia con lo establecido en el artículo 11 del mismo cuerpo legal, que establece para el otorgamiento de una medida correctiva la necesidad de

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOP
CERTIFICA:

Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original y se le da fe a la vista de los originales.

11 JUN 2018

JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA

Av. Roosevelt 2889 (Extr. Palomas de Panamá)
Mezzanine 21 Urb. Zofra - Miraflores. Lima 18 - Perú
Ofic. 2411572 Cel.: 999966474 Claro: 940602741
www.mendozaabogados.com
E-mail: hernanmn_asesor@yahoo.com

ponderar, necesariamente los siguientes tres elementos: la posibilidad real

del cumplimiento de la medida. (EN EL PRESENTE CASO, QUIZAS A

UNA GRAN EMPRESA, MEDIANA EMPRESA, BANCO O FINANCIERA SE

LE PUDIERA EVALUAR FAVORABLEMENTE PARA LA IMPOSICION DE

UNA SANCION ASCENDENTE EN LA ACTUALIDAD A MAS DE S/3,800.00

TRES MIL OCHOCIENTOS Y 00/100 NUEVOS SOLES, PORQUE SE

ENTIENDE QUE PODRIAN PAGAR. PERO ¿ES JUSTO Y REALISTA

IMPONER UNA SANCION TAN ALTA A UNA PEQUENA TIENDA DE

MASCOTAS CON VENTAS QUE NO SUPERAN LOS DOS MIL SOLES

MENSUALES?) La respuesta es negativa esa sancion no es posible ser

asumida por un negocio de ese rubro, y le ocasiona un perjuicio grave por

cuanto el excesivo peso de la sancion hundiria las expectativas de la

empresa y podria hasta ser el inicio de su quiebra.

4) RESPECTO DE LOS ALCANCES JURIDICOS DE LA MISMA EN EL

PRESENTE CASO SE DEBE TENER PRESENTE QUE LOS HECHOS

DENUNCIADOS HAN SIDO DECLARADOS INFUNDADOS. Y NO EXISTE

MAYOR PERJUICIO LEGALMENTE POR CUANTO SE HA BRINDADO UNA

ATENCION CONFORME AL CERTIFICADO DE GARANTIA OTORGADO A

LA COMPRADORA. CONFORME RECONOCE LA APELADA.

5) RESPECTO DEL MONTO INVOLUCRADO EN EL CONFLICTO

SE DEBE TENER PRESENTE QUE LOS HECHOS DENUNCIADOS HAN

SIDO DECLARADOS INFUNDADOS Y **POR LO TANTO NO HAY UN**

MONTO A RESARCIR.

CONSIDERAMOS QUE, CON LOS ARGUMENTOS EXPUESTOS SE

ACREDITA QUE, LA SANCION IMPUESTA ES **EXAGERADA E ILEGAL**

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI
CERTIFICA: Que la presente es una copia exacta del documento que obra en el expediente original que ha sido tenido a la vista y confrontada.

11 JUN. 2018

JUAN JOSE PRINCIPAL DIESTRA
Abogado
Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI

Av. Roosevelt 5893 (Ex República de Panamá)
Mezzanine 01 Urb. Aurora - Miraflores. Lima 18 - Perú
Ofic. 2411572 Cel.: 999966474 Claro: 940602741
www.mendozaabogados.com
E-mail: hernanmn_asesor@yahoo.com

POR NO HABER TENIDO EN CUENTA LOS PARAMETROS EXPUESTOS PARA LA IMPOSICION LEGAL DE LA MISMA.

AUNADO A ELLO EL HECHO QUE LA SANCION TIENE POR FIN GENERAR INCENTIVOS PARA CORREGIR LAS ACCIONES CONTRARIAS AL ORDENAMIENTO DE PROTECCION AL CONSUMIDOR. EN CONSECUENCIA SE DEMUESTRA QUE AL IMPONER UNA SANCION PECUNIARIA QUE EL INFRACTOR REALMENTE NO PUEDE CUMPLIR CON CANCELAR, NO SE CUMPLE CON EL PRINCIPIO DE RAZONABILIDAD CON LA IMPOSICION DE LA SANCION

6) Respecto al Libro de Reclamaciones se ha demostrado QUE SE HA SUBSANADO EL DEFECTO y conforme a los principios del derecho administrativo sancionador, SOLICITAMOS QUE, se reforme la apelada y se imponga una sanción de amonestación que consideramos se ajusta mejor a los hechos en el presente caso.

7) Respecto de los criterios para la graduación de la sanción art. 112º y Ley del Procedimiento Administrativo General, es necesario tener presente los siguientes criterios

8) EL BENEFICIO ILICITO ESPERADO U OBTENIDO POR LA REALIZACION DE LA INFRACCION.

NO EXISTE BENEFICIO Y YA SE SUBSANO EL YERRO

9) LA PROBABILIDAD DE DETECCION DE LA INFRACCION CONFORME SU MISMO DESPACHO SE PRONUNCIÓ ANTERIORMENTE LA PROBABILIDAD DE DETECCION DE LA INFRACCION ES ALTA

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

11 JUN. 2018

(REPRODUZCO: EN TANTO LOS CONSUMIDORES CUENTAN CON LOS

JUAN JOSE PRINCIPAL DE LA OJEDA
Av. Roosevelt 1889 Ex República de Panamá
Mezajime 01 P.O. Aurora - Miraflores. Lima 18 - Perú
Ofic. 2411572 Cel.: 999966474 Claro: 940602741
www.mendozaabogados.com
E-mail: hernanmn_asesor@yahoo.com

INCENTIVOS SUFICIENTES PARA PONER EN CONOCIMIENTO DE LA
AUTORIDAD ADMINISTRATIVA LA FALTA DE ATENCION DE LOS
RECLAMOS PRESENTADOS MEDIANTE CARTAS)

10) EL DAÑO RESULTANTE DE LA INFRACCION. - Se considero daño a la
restricción momentánea al derecho de la denunciante a contar con un
mecanismo que le permita presentar sus reclamos o quejas sobre los
productos o servicios ofrecidos por el apelante. Al respecto consideramos
que conforme a lo establecido por el Art. 110º el Indecopi puede sancionar a
las infracciones administrativas a que se refiere el Art. 108º con
amonestación y multa, las cuales son calificadas de la siguiente manera:
Infracciones Leves, con una amonestación o con una multa de hasta 50 UIT.

Es decir que la amonestación es la sanción que se elegiría en primer
termino para efectos de la graduación de la sanción y solo de
establecerse los supuestos de el art. 112º y 3º correspondería una
sanción siguiente multa desde una a 450 UIT. LO CUAL NO SE HA
DADO EN EL PRESENTE CASO.

11) Así mismo, consideramos que en aplicación del principio de gradualidad
corresponde una amonestación, como primera opción, por cuanto los hechos
no revisten gravedad, no es posible creer que una empresa tan pequeña
pueda asumir esa sanción y porque es la primera sanción que se impone por
dicha falta.

12) En atención a lo expuesto, señor Presidente, reiteramos, consideramos que
corresponde a su honorable despacho, conceder justicia y reformar la
resolución apelada disponiendo se imponga, en aplicación del principio de

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOP
CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual
al documento que obra en el expediente original que en
nuestro despacho se encuentra.

11 JUN 2018
JUAN JOSE PRINCIFE DIESTRA
Ejecutivo 2

Av. Roosevelt 5898 (Ex. República de Panamá)
Mezzanine 01 Urb. Aurora - Miraflores. Lima 18 - Perú
Ofic. 2411572 Cel.: 999966474 Claro: 940602741
www.mendozaabogados.com
E-mail: hernanmn_asesor@yahoo.com



gradualidad y razonabilidad la sanción de amonestación, que se ajusta mejor a derecho.

27c

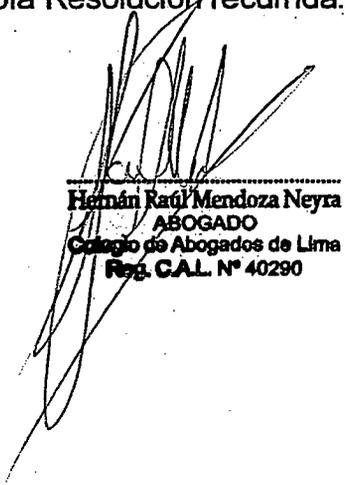
POR TANTO

Pido a Ud. Señor Presidente de la Comisión Especializada en Protección al Consumidor, se sirva **ELEVAR** los autos al superior dentro del término de ley, conforme corresponde a derecho.

Lima, 22 de Julio del 2014

Otrosi - Adjunto los siguientes anexos:

- 1) Copia de mi DNI
- 2) Copia Resolución recurrida.



Hernán Raúl Mendoza Neyra
ABOGADO
Colegio de Abogados de Lima
Reg. C.A.L. N° 40290

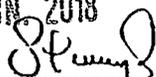


CESAR ALBERTO VARGAS JESUS
DNI N° 45379839

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOP

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

11 JUN 2018



JUAN JOSE PRINZIPE DIESTRA
Certificación de copias
Ejecutivo 2
Archivo Central - INDECOP

Av. Roosevelt 5893 (Ex República de Panamá)
Mezzanine 01 Urb. Aurora - Miraflores. Lima 18 - Perú
☎ Ofic. 2411572 Cel.: 999966474 Claro: 940602741
www.mendozaabogados.com
E-mail: hernanmn_asesor@yahoo.com

ANEXO K





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros



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

PROCEDIMIENTO : DE PARTE

DENUNCIANTES : ELVIRA ORELLANA BALTTOLU DE TAM

DENUNCIADO : CÉSAR ALBERTO VARGAS JESÚS

MATERIA : IDONEIDAD

ACTIVIDAD : ACTIVIDADES VETERINARIAS

2/3

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

✓

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

✓

SANCIÓN: 2 UIT

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

1 UIT: por no entregar comprobante de pago.

Lima, 17 de febrero de 2015

ANTECEDENTES

- El 6 de junio de 2012, la señora Elvira Orellana Balttolu de Tam (en adelante, la señora Orellana) denunció al señor César Alberto Vargas Jesús¹ (en adelante, el señor Vargas) ante la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 (en adelante, la Comisión) por infracción de la Ley 29571, Código de

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

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

11 JUN 2015

JUAN JOSE PRINCIPLE DIESTRA
 Director General de Gestión
 Archivo Especial INDECOPI



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros



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

RESOLUCIÓN 0502-2015/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1126-2012/CPC

Protección y Defensa del Consumidor² (en adelante, el Código), señalando lo siguiente:

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

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

11 JUN. 2018

JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA
Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI

² Publicado el 2 de setiembre de 2010 en el diario oficial *El Peruano*. Entró en vigencia a los 30 días calendario.



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros



0296

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

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI
CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual a la original que se encuentra en el expediente 0502-2015/SPC-INDECOPI, tenida a la vista y confrontada

JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA
Ejecutivo 2
Archivo Central - INDECOPI



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

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI
 CERTIFICA Que la presente copia es exactamente igual
 al documento que consta en el expediente original que se
 leido a la vista y confrontada

11 JUN. 2018



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

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

ANÁLISIS

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

11. Mediante escrito del 24 de julio de 2014, el señor Vargas presentó un recurso de apelación, cuestionando la multa de 1 UIT impuesta por la infracción consistente en no contar con Libro de Reclamaciones.

12. No obstante, el extremo referido a la infracción consistente en no contar con Libro de Reclamaciones y la sanción impuesta por dicha infracción, fueron materia de pronunciamiento en la Resolución 4524-2014/CC2, la cual no fue apelada por el denunciado en su oportunidad, habiendo quedado dichos extremos consentidos.

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

14. Asimismo, como se ha señalado, la sanción fue impuesta mediante la Resolución 4524-2014/CC2 y no mediante la Resolución 1699-2014/CC2 (la cual únicamente enmendó un error material), por lo que el denunciado no puede apelar el extremo de la sanción impuesta por dicha resolución.

15. De acuerdo a lo señalado, corresponde declarar improcedente el recurso de apelación interpuesto por el señor Vargas. En consecuencia, se declara la

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual al original que se encuentra en el expediente, habiéndolo tenido a la vista y confrontado.

11 JUN 2018 [Signature]

JUAN JOSÉ PRINZIPE DIESTRA EJECUTIVO 2 ARCHIVO CENTRAL INDECOPI



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros



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

RESOLUCIÓN 0502-2015/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1126-2012/CPC

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

La idoneidad del servicio

- 16. El artículo 19º del Código³ establece la responsabilidad de los proveedores por la idoneidad y calidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado. En aplicación de esta norma, los proveedores tienen el deber de brindar los productos y servicios ofrecidos en las condiciones acordadas o en las condiciones que resulten previsibles, atendiendo a la naturaleza de los mismos y a la normatividad que rige su prestación.
- 17. El supuesto de responsabilidad en la actuación del proveedor impone a éste la carga procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del servicio brindado en el mercado, sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de la responsabilidad. Así, una vez que haya quedado acreditado el defecto, corresponderá al proveedor acreditar que éste no le es imputable.

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

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

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI CERTIFICA que el contenido del presente documento es idéntico al documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada

11 JUN. 2018

Juan José Ramírez

JUAN JOSÉ RAMÍREZ

³ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 19º - 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.



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

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

Sobre la falta de entrega de comprobante de pago

28. La señora Orellana señaló que no le fue entregado un comprobante de pago por la compra del cachorro Yorkshire; hecho que ha sido negado por el señor Salazar.
29. La Comisión declaró infundada la denuncia debido a que si bien el denunciado no había acreditado la entrega del comprobante de pago a la señora Orellana, aquel había entregado un documento denominado "Certificado de Garantía" que permitía a la denunciante acreditar la relación de consumo.
30. Al respecto, cabe señalar que en el marco del deber de idoneidad, un consumidor espera contar con el documento formal exigido por las normas tributarias, es decir, el comprobante de pago, al margen de que existan otros documentos para acreditar la relación de consumo. Lo anterior, en tanto constituye una garantía legal en toda contratación de bienes y servicios el que el proveedor de los mismos extienda un comprobante de pago formal al consumidor, documento que por excelencia ofrecerá a éste todas las garantías y respaldo ante cualquier situación que pueda presentarse respecto del bien o servicio contratado.
31. Por dicha razón, esta Sala considera que no bastará con extender al consumidor un documento, que aun cuando permita acreditar la relación de consumo con el proveedor, no constituya un comprobante de pago reconocido por las normas tributarias, siendo el comprobante de pago el documento regular y que por exigencia legal debe ser entregado a los consumidores.⁸

⁸ Al respecto, el artículo 1° del Reglamento de Comprobantes de Pago aprobado por Resolución de Superintendencia N° 007-99-SUNAT, establece la definición de comprobante de pago; asimismo, el artículo 2° del mismo cuerpo normativo, establece qué documentos son considerados comprobantes de pago, siempre que cumplan con los requisitos establecidos en dicho reglamento.

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI
CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he en mi poder y comprobado por Resolución de Superintendencia N° 007-99-SUNAT.
JUAN JOSÉ GARCÍA
Ejecutivo 2
Archivo Central del INDECOPI



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros



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

RESOLUCIÓN 0502-2015/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1126-2012/CPC

32. Cabe señalar que si bien la falta de emisión y entrega de comprobante de pago constituye una infracción a la normativa tributaria⁹, ello no excluye que una situación de ese tipo afecte las legítimas expectativas de un consumidor y pueda constituir, a su vez, una infracción del deber de idoneidad previsto en el artículo 19° del Código, pues, tal como se ha señalado, forma parte de la garantía legal que determina la idoneidad del producto o servicio contratado.
33. Es preciso señalar que, si bien en anteriores oportunidades la Sala se ha pronunciado en un modo distinto¹⁰ respecto de la necesidad de que el documento entregado por los proveedores al consumidor sea necesariamente un comprobante de pago reconocido como tal por las normas tributarias, mediante Resolución 0270-2014/SPC-INDECOPI del 28 de enero de 2014, quedó establecido que en el marco del deber de idoneidad constituye un garantía legal de toda contratación de bienes y servicios el que los proveedores extiendan por la contratación de los mismos un comprobante de pago, constituyendo la omisión de su entrega una afectación al deber de idoneidad contenido en los artículo 18° y 19° del Código.
34. En el presente caso, el señor Salazar negó que hubiera omitido entregar a la denunciante el comprobante de pago respectivo por la compra del cachorro. Para acreditar ello, presentó copias de los comprobantes emitidos a favor de la denunciante por la compra del cachorro y por la compra de un producto de su establecimiento¹¹; no obstante, dichos documentos únicamente acreditan la emisión de las boletas de venta, mas no su entrega a la denunciante.

⁹ DECRETO SUPREMO N° 135-99-EF. TEXTO ÚNICO ORDENADO DEL CÓDIGO TRIBUTARIO. Artículo 174.- INFRACCIONES RELACIONADAS CON LA OBLIGACIÓN DE EMITIR, OTORGAR Y EXIGIR COMPROBANTES DE PAGO Y/U OTROS DOCUMENTOS.

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

1. No emitir y/o no otorgar comprobantes de pago o documentos complementarios a éstos, distintos a la guía de remisión.

2. Emitir y/u otorgar documentos que no reúnen los requisitos y características para ser considerados como comprobantes de pago o como documentos complementarios a éstos, distintos a la guía de remisión.

3. Emitir y/u otorgar comprobantes de pago o documentos complementarios a éstos, distintos a la guía de remisión, que no correspondan al régimen del deudor tributario o al tipo de operación realizada de conformidad con las leyes, reglamentos o Resolución de Superintendencia de la SUNAT.

(...)

6. No obtener el comprador los comprobantes de pago u otros documentos complementarios a éstos, distintos a la guía de remisión, por las compras efectuadas, según las normas sobre la materia.

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

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

¹¹ En fojas 150 y 151 del expediente.

11 JUN 2015
JUAN JOSE PRINZIPE DIESTRA
Ejecutivo 2



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros



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

Medidas correctivas

- 37. La señora Orellana solicitó en su denuncia que se otorgaran las siguientes medidas correctivas: (i) Devolución de los US\$ 340,00 cancelados por la compra del cachorro y de S/. 445,65 en los que incurrió como consecuencia de la infracción cometida, más los intereses legales correspondientes; (ii) entregar el certificado de pedigree del cachorro adquirido; (iii) entrega del comprobante de pago correspondiente; (iv) clausura temporal del establecimiento comercial del denunciado; e, (v) inhabilitación, temporal o permanente del proveedor.
- 38. En cuanto a las medidas solicitadas por la denunciante contenidas en los numerales (ii), (iv) y (v), corresponde denegar las mismas, en tanto no guardan relación con los hechos denunciados y que han sido materia de análisis en el presente procedimiento.
- 39. En relación a la infracción consistente en haber vendido al cachorro en mal estado de salud, esta Sala considera que corresponde otorgar a la denunciante las siguientes medidas correctivas, conforme a lo solicitado por la denunciante: que en el plazo de 5 días hábiles, contados a partir de la notificación de la presente resolución, el denunciado cumpla con (i) devolver a la denunciante la suma de US\$ 340,00 que pagó por el cachorro Yorkshire, más los intereses legales correspondientes; y (i) la devolución de los gastos en los que incurrió la denunciante para la atención médica del cachorro Yorkshire, ascendente a S/. 324,56¹².

¹² Monto calculado de acuerdo al sustento de gastos presentado por la denunciante, que obra de foja 21 a 30 del expediente. Cabe señalar que respecto a dichos montos no corresponde ordenar el pago de intereses legales, en atención a lo señalado en el artículo 115° del Código, el cual no establece pago de intereses legales respecto de los gastos incurridos por el denunciante para mitigar las consecuencias de la infracción, tal como puede apreciarse a continuación:

LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras.

115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente:

- a. Reparar productos.



El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI CERTIFICA:

Que la presente copia es exactamente igual a la original que se encuentra en el expediente y he tenido a la vista y confrontado.

11 JUN 2018

JUAN JOSÉ PRINCIPLE DIESTRA
Ejecutivo 2
Archivo Central del INDECOPI



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

Graduación de la sanción

41. Al declararse fundada la denuncia presentada respecto a los dos hechos denunciados, corresponde graduar la sanción a imponerse por dichas infracciones.
42. Las sanciones de tipo administrativo tienen por principal objeto disuadir o desincentivar la realización de infracciones por parte de los administrados, teniendo como fin último adecuar las conductas al cumplimiento de determinadas normas. Así, a efectos de graduar la sanción a imponer por una infracción detectada, la Ley del Procedimiento Administrativo General recoge dentro de los principios de la potestad sancionadora administrativa el de razonabilidad¹³.

- b. Cambiar productos por otros de idénticas o similares características, cuando la reparación no sea posible o no resulte razonable según las circunstancias.
- c. Entregar un producto de idénticas características o, cuando esto no resulte posible, de similares características, en los supuestos de pérdida o deterioro atribuible al proveedor y siempre que exista interés del consumidor.
- d. Cumplir con ejecutar la prestación u obligación asumida; y si esto no resulte posible o no sea razonable, otra de efectos equivalentes, incluyendo prestaciones dinerarias.
- e. Cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones legales o convencionales a su cargo.
- f. Devolver la contraprestación pagada por el consumidor, más los intereses legales correspondientes, cuando la reparación, reposición, o cumplimiento de la prestación u obligación, según sea el caso, no resulte posible o no sea razonable según las circunstancias.
- g. En los supuestos de pagos indebidos o en exceso, devolver estos montos, más los intereses correspondientes.
- h. Pagar los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa.
- i. Otras medidas reparadoras análogas de efectos equivalentes a las anteriores.

115.2 Las medidas correctivas reparadoras no pueden ser solicitadas de manera acumulativa conjunta, pudiendo plantearse de manera alternativa o subsidiaria, con excepción de la medida correctiva señalada en el literal h) que puede solicitarse conjuntamente con otra medida correctiva. Cuando los órganos competentes del Indecopi se pronuncian respecto de una medida correctiva reparadora, aplican el principio de congruencia procesal (...).

¹³

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

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

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

CERTIFICA:

El Ejecutivo 2 del Archivo Central de INDECOPI

11 JUN. 2018

JUAN JOSE PRINCIPLE DIESTRA

Archivo Central



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOP

43. El artículo 112º del Código¹⁴ establece que para determinar la sanción aplicable al infractor, se debe atender al beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción, la probabilidad de su detección, el daño resultante de la infracción y los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado, la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores y otros criterios que dependiendo del caso particular, considere adecuado adoptar la Comisión¹⁵.

Sobre la venta del cachorro en mal estado de salud

44. En el presente caso, esta Sala considera que es importante considerar en la graduación de la sanción los criterios consistentes en el beneficio ilícito obtenido por el denunciante, el daño ocasionado al consumidor y los efectos en el mercado.

45. En cuanto al beneficio ilícito obtenido por el señor Salazar, el mismo consistió en el ahorro que le significó el no haber adoptado las medidas necesarias para garantizar la venta de un cachorro en adecuado estado de salud.

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

¹⁴ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112º.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas. Al graduar la sanción, el Indecopi puede tener en consideración los siguientes criterios:

1. El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción.
2. La probabilidad de detección de la infracción.
3. El daño resultante de la infracción.
4. Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado.
5. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores.
6. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, se considere adecuado adoptar.

(...)

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

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

(...)

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOP
 CERTIFICA:
 que la presente copia es exactamente igual
 al documento que obra en el expediente original que he
 tenido a mi disposición.

11 JUN. 2018

Juan José Príncipe Diestra
 JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA
 Certificación de copias
 Ejecutivo 2
 Archivo Central INDECOP



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0502-2015/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1126-2012/CPC

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

Sobre la falta de entrega de comprobante de pago

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

Sobre el pago de costas y costos del Procedimiento

52. De conformidad con lo establecido por el artículo 7° del Decreto Legislativo 807, Ley Sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, la Comisión y la Sala pueden ordenar al infractor que asuma el pago de las costas y costos del procedimiento en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi¹⁶.

16

DECRETO LEGISLATIVO 807. LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI.

Artículo 7°.- En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la comisión o dirección competente, además de imponer la sanción que corresponda, puede ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi. En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier comisión o dirección del Indecopi puede aplicar las multas de acuerdo a los criterios previstos en el artículo 118° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Quien a sabiendas de la falsedad de la imputación o de la ausencia de motivo razonable 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

13/19

JUAN JOSÉ PRINCEPE DIESTRA

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú / Telf.: 224 7800

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

Archivo Central - INDECOPI



- 53. El reembolso de las costas¹⁷ y costos¹⁸ en favor de la parte denunciante tiene por objeto devolverle los gastos que se vio obligada a realizar al acudir ante la Administración para denunciar un incumplimiento de la Ley.
- 54. Dado que en la presente instancia, se ha verificado que el señor Salazar infringió el artículo 19° del Código, corresponde ordenar a dicho denunciado que, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles de notificada la presente resolución, cumpla con pagar a la señora Orellana las costas del procedimiento, ascendentes a S/. 36,00 por la interposición de la denuncia.
- 55. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, la denunciante podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos.

RESUELVE

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

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

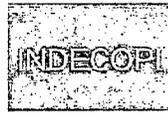
El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI

CERTIFICA: Que el presente es una copia fiel del documento que obra en el expediente original que he tenido a la vista y confrontada.

resolución debidamente motivada. La sanción administrativa se aplica sin perjuicio de la indemnización por daños y perjuicios que corresponda.

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

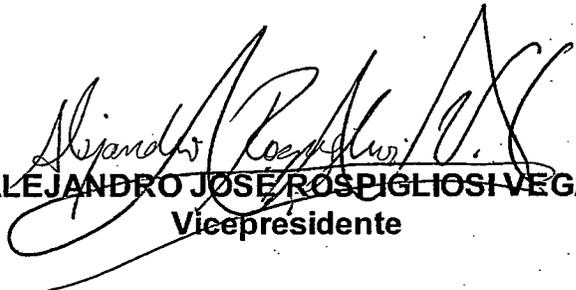
18 **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 411°.- Costos.** Son costos del proceso el honorario del abogado de la parte vencedora, más un cinco por ciento destinado al Colegio de Abogados del Distrito Judicial correspondiente para su Fondo Mutual y para cubrir los honorarios de los Abogados en los casos de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



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

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

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

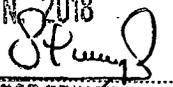

ALEJANDRO JOSÉ ROSPIGLIOSI VEGA
 Vicepresidente

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

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

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



11 JUN 2018

JUAN JOSÉ PRINCIPE DIESTRA
 Certificación de copias
 Archivo Central - INDECOPI



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

marco de las normas de protección al consumidor¹⁹. Sustento mi posición en los siguientes fundamentos:

1. El artículo 19° del Código²⁰ establece que los proveedores son responsables por la idoneidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado. Asimismo, el artículo 20° del Código²¹ establece que para determinar la idoneidad de un producto o servicio, debe compararse el mismo con las garantías que el proveedor está brindando y a las que está obligado, en función a las características, condiciones o términos con los que cuenta el producto o servicio, siendo que tales garantías pueden ser legales, explícitas o implícitas.
2. Un proveedor entonces responderá administrativamente²², por falta de idoneidad, cuando el producto vendido o el servicio prestado no cumpla con las referidas garantías (legal, expresa o implícita), pues tal situación podría generar una situación de insatisfacción en el consumidor y una defraudación de sus expectativas.

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

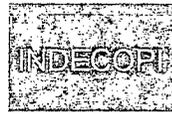
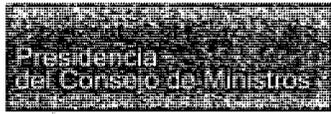
²⁰ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 19.- Obligación de los proveedores**
El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador 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.

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

²² **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 10.- Responsabilidad administrativa del proveedor**
El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado.

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

JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA
Certificación de copias
Archivo Central - INDECOPI



3. En ese sentido, en el marco de las normas de protección al consumidor, no será idóneo un producto o servicio, si respecto de dicho producto o servicio, el consumidor se ve imposibilitado de acreditar que lo adquirió o contrató, materializándose ello en aquellos casos en los que el proveedor no otorgue al consumidor un documento que pruebe la relación de consumo; si bien, el documento que por excelencia cumple con dicha finalidad, es el comprobante de pago, es claro que existen otros documentos que servirán para tal fin.
4. De acuerdo a ello, siendo que la finalidad de entregar comprobantes de pago, en el marco de las normas de protección al consumidor, es que los consumidores puedan acreditar la relación de consumo con los proveedores que contratan, considero que en aquellos casos en los que el proveedor haya entregado al consumidor otro documento que contenga los elementos necesarios que permitan acreditar la relación de consumo con el proveedor, aun cuando aquél no sea un comprobante de pago reconocido como tal por la normas tributarias, dicho proveedor no estaría infringiendo el deber de idoneidad, en tanto la finalidad de probar la relación de consumo se cumpla y de la falta de entrega del comprobante de pago no se verifique alguna otra afectación al consumidor.
5. En ese sentido, una infracción que contravenga la Ley de Comprobantes de Pago y su Reglamento, como es el no entregar un comprobante de pago reconocido como tal por las normas tributarias, no implica *per se* una afectación individual a los consumidores, pues la normativa en mención tiene como fin sancionar infracciones de índole tributaria. En tal sentido, no corresponde aplicar dicha normativa para efectos de sancionar una omisión tributaria pues nos estaríamos avocando indebidamente a funciones exclusivas y constitucionalmente otorgadas a la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria.
6. Por el contrario, si en el caso concreto se verifica que el proveedor no entregó ningún otro documento al consumidor que le permita acreditar la relación de consumo, o la falta de entrega del comprobante de pago generase una afectación concreta a los consumidores, estaremos ante una presunta infracción al deber de idoneidad establecida en el artículo 19º del Código²³. Tal ha sido la voluntad del legislador al omitir prescribir la entrega de comprobante de pago o factura como una obligación de los proveedores en el Código, como sí lo establecía la norma derogada en su oportunidad²⁴.

²³ Cfr. Resolución 212-2012/SC2-INDECOPI y 2286-2013/SPC-INDECOPI. Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI

²⁴ En efecto, el Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor, Decreto Supremo 006-2009-PCM, en su artículo 6º la obligación de inexcusable e ineludible de otorgar factura al consumidor en todas las transacciones que realice. Dicha norma no ha sido incluida en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

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

11 JUN 2018

JUAN JOSÉ PRÍNCIPE DIESTRA
Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOP

7. Situación diferente se da en el contexto del servicio de transporte de pasajeros, pues los parámetros de idoneidad incluyen el cumplimiento de los requisitos establecidos por la regulación sectorial, constituyendo los mismos una garantía legal que determina la idoneidad en la prestación del servicio.
8. En dicho contexto, el artículo 42.2.4 del Decreto Supremo 017-2009-MTC, Reglamento Nacional de Administración de Transporte, prescribe, en el marco de las condiciones específicas de operación en el servicio de transporte regular de ámbito provincial²⁵ que *"Son condiciones específicas de operación en el transporte regular de personas de ámbito provincial las siguientes: (...) Entregar comprobante de pago (boleto) a los usuarios. (...)"*
9. En ese sentido, si una empresa de transporte de pasajeros no cumple con las condiciones legales específicas al momento de brindar el servicio, entre ellas, la entrega de comprobante de pago, se entendería que incumplió con la garantía legal prevista en la norma en mención y el deber de idoneidad que todo proveedor está llamado a cumplir²⁶.
10. En el presente caso, el señor Vargas entregó a la señora Orellana un documento denominado "Certificado de Garantía" que contiene la descripción del producto adquirido y el precio pagado por el mismo, siendo entonces que dicho documento permite a la denunciante probar la relación de consumo entablada con el señor Salazar. Además, la señora Orellana no ha sustentado la supuesta afectación, diferente de la imposibilidad de probar la relación de consumo, que le habría acarreado la omisión del denunciado de entregar comprobante de pago; por otra parte, no resulta un hecho controvertido a lo largo del procedimiento que el certificado de garantía entregado a la denunciante acredita la adquisición del cachorro Yorkshire materia de denuncia, no existiendo entonces una afectación individual al deber de idoneidad.

25

DECRETO SUPREMO 017-2009-MTC. REGLAMENTO NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE TRANSPORTE. Sección Primera. Disposiciones generales. Título preliminar. Objeto, alcance y definiciones.

Artículo 3°.- Definiciones. Para efectos de la aplicación de las disposiciones contenidas en el presente Reglamento, se entiende por:

(...)

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

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

26

Cfr. Res. 3510-2013/SPC

18/19

El Archivo de Archivo Central del INDECOP CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual al documento que obra en el expediente original que he

validado que el servicio inspeccionado de Transportes 14 de Setiembre se brindaba al interior de la provincia de Puno.

11 JUN. 2018

JUAN JOSE PRINCIPE DIESTRA Archivo Central - INDECOP



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

[Handwritten Signature]

ANA ASUNCIÓN AMPUERO MIRANDA

El Ejecutivo 2 del Archivo Central del INDECOPI

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

11 JUN. 2018

[Handwritten Signature]

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

ANEXO L



nos tu tiempo
ción, donde pue
tura:

390
4/15
Cesar

PODER JUDICIAL
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA
RECIBIDO
V 26 MAYO 2015 04
CENTRO DE DISTRIBUCION GENERAL
Citas y Juicios Contencioso Administrativo
Materia de Negocios y Temas de Mercado

EXPEDIENTE : N°
SECRETARIO :
CUADERNO :
ESCRITO :
SUMILLA : INTERONGO DEMANDA CONTENCIOSO ADMINISTRATIVA.

SEÑOR PRESIDENTE DE LA SALA ESPECIALIZADA EN LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA.-

los p... de at
... .com
... 24 hora
... transac

la Na
el banco

CESAR ALBERTO VARGAS JESUS, Peruano soltero,

identificado con Documento Nacional de Identidad N° 45379839, señalando como domicilio real y procesal para los presentes efectos el sito en Av. Javier Prado Este N° 1561 Urbanización Santa Catalina distrito de la Victoria. Ante Ud. Respetuosamente me presento para exponer:

I. PETITORIO:

Que, en uso de los derechos de la tutela procesal efectiva, de acción y de petición que asisten a toda persona, acudo ante su despacho jurisdiccional a fin de interponer Demanda Contencioso Administrativo con la finalidad que se declare la **NULIDAD**

DEL ACTO ADMINISTRATIVO RESOLUCIONES

N° 1699-14/CC2 Emitida por la comisión de Protección al Consumidor N°02 que enmienda un "error material" contenido en la Resolución N°4524-2014/CC2 y

Resolución N°0502-2015/SPC EMITIDA POR LA SALA ESPECIALIZADA DE PROTECCION AL CONSUMIDOR DEL INDECOPI

Dirigiendo la presente acción contra el Instituto Peruano de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual INDECOPI, a quien solicito se notifique en su domicilio ubicado en la Calle de la Prosa N° 104 distrito de San Borja

[Handwritten signature]
 42
 391

provincia y departamento de Lima; para que, conforme establece el Inc. 1° del Art. 5° de la Ley N°27584 Ley que Regula el Proceso Contencioso Administrativo y su Texto Único Ordenado Dec. Supremo N°013-2008-JUS, se declare la Nulidad de dichas Resoluciones, por haber sido expedidas en abierta violación a la Constitución y normas de derecho positivo concurrentemente, en agravio de mis derechos constitucionales al debido proceso, a la legalidad y a la debida fundamentación de las resoluciones administrativas.

Conforme a los siguientes fundamentos de hecho y derecho que expongo a su consideración:

II. FUNDAMENTO DE HECHOS

PRIMERO: Considerando que, el presente proceso, mantiene por finalidad el control Jurídico de las actuaciones administrativas sujetas al cumplimiento del derecho administrativo y al control de la efectiva tutela de los derechos e intereses de los administrados.

Entuso de las facultades que, la ley que regula el proceso contencioso administrativo concede, a toda persona, para el debido control jurídico, de las actuaciones administrativas.

Habiendo sido manifiestamente vulnerados nuestros derechos a la defensa, a la legalidad y al debido proceso, en consecuencia no habiéndose cumplido con la tutela procesal efectiva por parte de la demandada solicitamos la declaración de NULIDAD de las resoluciones, precisando para una mejor comprensión respecto de LA

VIOLACIÓN A NUESTRO DERECHO DE DEFENSA:

AL DECLARAR CONSENTIDA (CON EFECTO ANTICIPADO) UNA RESOLUCIÓN A LA CUAL SE HA RECTIFICADO LA PARTE

42
Cuentas
y plus

DECISORIA (ACTO PROHIBIDO EXPRESAMENTE DE REALIZAR MEDIANTE ACLARACION O CORRECCION DE ERROR MATERIAL)

392

1.-La Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante la Sala) ha desconocido flagrante y dolosamente la vigencia y eficacia del derecho de defensa del recurrente:

Este hecho se comprueba fehacientemente, por cuanto:

Mediante Resolución N°1699-14/CC2 la Comisión de Protección al Consumidor (en adelante La Comisión) enmienda un "error material", contenido en parte resolutive, de la Resolución N°4524-2014/CC2, hasta ese momento entendemos que, a pesar de haberse vulnerado el derecho a la legalidad por esa corrección contraria a ley (NULA IPSO JURE), el superior en grado debería haberlo advertido y dispuesto anular la resolución, conforme correspondía.

NO OBSTANTE EL SUPERIOR FUE MAS ALLA Y, DECLARÓ QUE LA ACLARACION TIENE EFICACIA ADELANTADA Y POR ENDE DECLARA IMPROCEDENTE MI APELACION Y, QUE EN CONSECUENCIA, TENÍA QUE ATENERME A LO RESUELTO POR LA COMISION RESPECTO DE LA ACLARACION, SIN OPCION A IMPUGNAR DICHO ACTO NULO.

Este "Error" detectado y corregido por la Comisión resulta que era, nada mas y nada menos que, la **ACLARACIÓN** de la resolución **EN EL EXTREMO QUE, RESOLVIA EL PROCESO DECLARANDO QUE, LA**

*Ally
C. Mendoza
y
Ronco*

393

SANCIÓN IMPUESTA NO ERA UNA AMONESTACIÓN, COMO SE

HABIA CONSIGNADO ERRONEAMENTE Y modificando, ilegalmente

dicha Resolución declara que, lo que correspondía en el rubro de lo

resuelto era, **IMPONER UNA SANCIÓN ASCENDENTE A UNA UIT.**

Error cuya aclaración, a criterio de la Sala,

incluso viene blindado con eficacia anticipada y, nos impide por ello

apelar de la misma, por cuanto ya habíamos conocido la resolución y se

había vencido el plazo para interponer recursos contra la resolución

primigenia.

Entiéndase contra la resolución errada y, por

ende, ha quedado consentida la misma donde deberíamos haber

adivinado el contenido real de lo resuelto y por nuestra estulticia (al no

haber podido oportunamente determinar lo realmente resuelto y luego

(aclarado) declara IMPROCEDENTE nuestra apelación.

VIOLANDO DE ESTA MANERA EL NUCLEO

CENTRAL DE NUESTRO DERECHO CONSTITUCIONAL A LA

DEFENSA, AL DEBIDO PROCESO, LEGALIDAD, A LA MOTIVACION

DE LAS RESOLUCIONES Y EN CONSECUENCIA A LA TUTELA

PROCESAL EFECTIVA.

SEGUNDO: Considerando así mismo que, es un derecho del denunciado el

ejercicio efectivo del derecho de defensa, el cual ha sido violentado

flagrantemente, se tiene que la Sala, desnaturalizando la interpretación

~~Cuentas
Cketro~~

~~45
cuentas
y cketro~~

394

Legal de la norma, pretende convalidar la integración, como error material, de una variación total de lo resuelto por la resolución y para ello extiende el concepto de error material, de manera arbitraria a fin de justificar un criterio aberrante al derecho positivo y al derecho de defensa del recurrente por cuanto dichas correcciones, están limitadas, según el artículo N°201 de la Ley del Procedimiento Administrativo N°27444, a equivocaciones de letras en un nombre por ejemplo Berta por Bertha. O, errores de fecha, errores aritméticos, limitados sin embargo por la última parte del Art. 201° que declara que **LOS ERRORES MATERIALES NO DEBEN ALTERAR LO SUSTANCIAL DEL CONTENIDO DE LA RESOLUCIÓN NI EL SENTIDO DE LA DECISIÓN COMO SE INCURRE EN LA RESOLUCIÓN MATERIA DE LA PRESENTE QUEJA.**

VIOLANDO DE MANERA DOLOSA Y ABERRANTE, CONCURRENTEMENTE, EL DERECHO A LA IGUALDAD DE LAS PARTES.

EVIDENCIANDO MANIFIESTAMENTE UNA PARCIALIZACION A FAVOR DE LA DENUNCIANTE

2.2.- Por cuanto, la Sala luego de pretender convalidar la aclaración de la resolución en el extremo resolutivo, nos impide impugnar dicho extremo, invocando una calidad de cosa juzgada sobre una resolución resuelta en otro sentido, y luego al modificar el

Guerra Fajardo

*He
revisado
y
está
bien*

395

sentido de lo resuelto se me priva, violentamente, del derecho de defensa.

CON LO CUAL SE ACREDITA

FEHACIENTEMENTE QUE LAS RESOLUCIONES RECURRIDAS SON NULAS IPSO JURE.

2.3.- CONCURRENTEMENTE, RESPECTO

DEL PRONUNCIAMIENTO SOBRE EL FONDO DEL ASUNTO, A FIN DE FUNDAMENTAR SU ILEGAL RESOLUCIÓN, SE PRETENDE OTORGAR VALIDEZ Y LA CALIDAD DE TACHA O DE ALGUNA ESPECIE EXTRAÑA AL DERECHO ADMINISTRATIVO DE CUESTIONAMIENTO FORMAL, A LA SIMPLE Y MERA ALEGACION EFECTUADA EN UN INFORME ORAL.

VIOLANDO EL PRINCIPIO DE LEGALIDAD E IGUALDAD DE LAS PARTES, POR NO HABER, SUPUESTAMENTE, COMPROBADO EL HABER OTORGADO LA BOLETA DE VENTA A LA USUARIA, A PESAR DE QUE EN AUTOS OBRA COPIA LEGALIZADA DE LA BOLETA DE VENTA.

TERCERO: En efecto, es recién en el acto de la realización del Informe Oral que, el apoderado de la denunciante, aduce temerariamente que, el hecho que se haya acreditado fehacientemente, la emisión de la boleta de venta no acredita la entrega a la denunciante.

Bajo este débil sustento, la Sala pretende otorgar carácter de cuestionamiento formal a una alegación, de la cual conforme a nuestro derecho de defensa se debió formalizar procesalmente y, en consecuencia tendríamos que haber absuelto el traslado correspondiente dentro del debido proceso y en un plazo razonable

44
origina
y dicta

LO CUAL NO SE HA RESPETADO LO CUAL ES UNA VIOLACIÓN ABIERTA AL PRINCIPIO DE IGUALDAD DE LAS PARTES, CONGRUENCIA Y MOTIVACIÓN DE LAS RESOLUCIONES

Por cuanto, no existe una razón valedera para creer con fe ciega en la veracidad de la denunciante y no en nuestra solida prueba que acredita la emisión de la boleta en la fecha que la compradora declara haber adquirido el cachorro. Prueba presentada al procedimiento sin observaciones formales de la denunciante.

Restándole por ende, indebidamente veracidad a nuestra palabra y valor probatorio a un documento que cuenta con el apoyo del principio de veracidad y certificación notarial de su existencia y emisión, pretendiendo que carguemos con la prueba de su entrega cuando dicho punto no había sido materia de la denuncia de fecha 21 de octubre del 2013 y se basa única y exclusivamente en la palabra de la denunciante contra nuestra palabra. Pero sin acreditar una

AB
Causa
397

razón valedera para el cuestionamiento de nuestro derecho a la presunción de veracidad y el deber de imparcialidad que establece la Ley del Procedimiento Administrativo General N°27444

CUARTO.- RESPECTO DEL DERECHO A LA DEBIDA MOTIVACION DE LAS RESOLUCIONES:

Considerando que la Ley que regula el procedimiento administrativo ha integrado, conforme a la interpretación constitucional, dentro del Principio derecho al debido procedimiento el derecho a una decisión motivada y fundada en derecho (Inc. 1.2. del Art. IV del Título Preliminar de la Ley 27444 Ley del Procedimiento Administrativo General).

Y que, el supremo interprete de nuestra Constitución el Tribunal Constitucional ha declarado como Jurisprudencia Vinculante que reproducimos en parte, a continuación, que parte del contenido del derecho a la fundamentación es el ámbito protegido de este derecho, enumerando a continuación los supuestos de **motivación inexistente o aparente**, como en el presente caso, y otros análogos.

Exp.3943-2006-PA/TC

Que el contenido constitucionalmente garantizado de este derecho queda delimitado entre otros en los siguientes supuestos: **a) Inexistencia de motivación o motivación aparente encontrándose fuera de toda duda que se viola el derecho a una decisión debidamente motivada cuando la motivación es inexistente o cuando la misma es solo aparente**

en el sentido que no da cuenta de las razones mínimas que sustentan la decisión o que no responde a las alegaciones de las partes del proceso o porque solo intenta dar un cumplimiento formal al mandato amparándose en frases sin ningún sustento factico o jurídico; b) Falta de motivación interna del razonamiento las cuales constituyen defectos internos de la motivación que se presentan en una doble dimensión; por un lado cuando existe invalidez de una inferencia a partir de las premisas que establece previamente el juez en su decisión y por otro cuando existe incoherencia narrativa que a la postre se presenta como un discurso absolutamente confuso incapaz de transmitir de modo coherente las razones en las que se apoya la decisión, tratándose en ambos casos de identificar el ámbito constitucional de la debida motivación mediante el control de los argumentos utilizados en la decisión asumida por el juez o tribunal, sea desde la perspectiva de su corrección lógica o desde su coherencia narrativa; c) Deficiencias en la motivación externa; justificación de las premisas pudiendo el control de la motivación también autorizar la actuación del juez constitucional cuando las premisas de las que parte el juez no han sido confrontadas o analizadas respecto de su validez fáctica o jurídica..."

48
Guatemala
398

Como bien podemos apreciar la Sala al extender los efectos de la corrección hasta el límite de dejarnos en indefensión, ha violado nuestro derecho a la fundamentación de las

49
~~50~~
 Cuenta
 1390

Resoluciones por cuantos sus frases no tienen sustento jurídico, están vacías de contenido jurídico pues si la corrección es NULA, el pretender otorgarle eficacia anticipada es aún más aberrante a los derechos constitucionales que nos asisten.

Sin dejar de lado que ese es solo uno de los aspectos que revelan vicios que hacen NULA la resolución emitida por la Sala, al resolver imponer una sanción sin fundamentar debidamente su fallo.

QUINTO.- En efecto La Sala en un segundo pronunciamiento respecto de la presente denuncia, realizando una valoración de pruebas, parcializada y carente de fundamento, determina haber hallado responsabilidad en nuestra parte, basada en las instrumentales ofrecidas por la demandante. Para ello se refiere al Certificado de Garantía otorgado a la denunciante (Fs 20 documento presentado a medias sin la respectiva constancia de entrega y que acredita la entrega del cachorro en buenas condiciones y una garantía explícita a favor de la usuaria Obsérvese Fs.92 y Fs.205 Certificado de Garantía).

SEXTO.- Se basa así mismo en el Protocolo de Necropsia (Fs. 31), que acredita que se le aplicó la eutanasia a un cachorro con las mismas características que el adquirido por la usuaria, pero al no haber cumplido la usuaria con las condiciones establecidas

En el Certificado de Garantía, y aceptadas por la usuaria, no estábamos obligados a reconocer la muerte del cachorro por razones propias, es mas procesalmente de conformidad con lo dispuesto por el Art. 169° del Código Procesal Civil, la carga de la prueba recaé en quien alega los hechos controvertidos y la denunciante nunca probó que el cachorro al que se le aplicó la eutanasia sea el mismo que adquirió en nuestro local.

400

SEPTIMO.- Pero no se pronuncia sobre

nuestra carta notarial cursada a la denunciante obrante a Fs. 107 donde ponemos en relieve la falta de la usuaria al no haber cumplido las condiciones de la garantía y que nos eximían de responsabilidad por alguna obligación no ejecutada, ejecutada parcialmente o mal ejecutada, pero que sin embargo detalla ofrecíamos a la usuaria una satisfacción respecto de su queja, otorgándole, a fin de terminar con este sospechoso incidente, un descuento del 50% sobre otro cachorro de las mismas características que el primero, oferta que fuera aceptada por la usuaria pero no ejecutada por cuanto la misma exigía un cachorro hembra y no había en esa temporada aún cachorros hembra.

OCTAVO.-Sin poder obviar que, la Sala,

incluso, a fin de sustentar la imposición de la sanción por supuestamente haber vendido un cachorro en mal estado de salud a la usuaria señala que el cachorro murió el 29 de Noviembre del 2011, dos

... días después de haber sido adquirido por la señora Orellana, con un diagnóstico de neumonía hemorrágica.

*st
cincenta
y dos*

401

Pese a que, como reconoce en el pie de pagina, el protocolo de necropsia señala muerte fue por eutanasia y luego de que el día 27 a fin de acreditar los gastos realizados para el tratamiento del cachorro adjunta boletas por la compra de dos pastillas para el tratamiento de la neumonía hemorrágica, lo cual demuestra una falta total de acreditación de los hechos alegados

Motivando la Sala de esta manera, la falta al deber de idoneidad por nuestra parte, lo cual es carente de todo respeto al deber de respeto al debido procedimiento y respeto a la imparcialidad,

III. FUNDAMENTOS DE DERECHO:

Fundamento mi demanda en las siguientes

normas:

Ley 27444 Ley de Procedimiento Administrativo General Titulo Preliminar Art. I, IV. 201° y demás pertinentes.

Ley N°27584 Ley que Regula el Proceso Contencioso Administrativo y su Texto Único Ordenado Dec. Supremo N°013-2008-JUS

IV. VIA PROCEDIMENTAL:

La presente se tramitara como proceso especial, conforme a lo establecido en la última modificatoria del art. 25 de la Ley (Ley 28531

publicada en el Diario El Peruano con fecha 12 de Agosto del 2005).

Jr. Ica 281 Ofic. 209
Cercado de Lima
☎: 427-3507

Jr. Puno 137 Ofic. D
Cercado de Lima
☎: 427-5830

Av. Roosevelt 5893 Mezzanine 01
Urb. Aurora - Miraflores: Lima 18 - Perú
☎ Ofic. 2411572

VI MONTO DEL PETITORIO:

La pretensión es de puro Derecho e inapreciable en dinero.

402
403
Concedido
402

VII MEDIOS PROBATORIOS:

Ofrezco, a fin de acreditar los hechos expuestos en la presente demanda, los siguientes medios probatorios:

- 1.- Copia de Resolución N°1699-14/CC2 Emitida por la Comisión de Protección al Consumidor N°02 que acredita los hechos expuestos en la demanda.
- 2.- Resolución N°0502-2015/SPC EMITIDA POR LA SALA ESPECIALIZADA DE PROTECCION AL CONSUMIDOR DEL - INDECOPI

V. ANEXOS:

- 1.- Resolución N°1699-14/CC2 Emitida por la Comisión de Protección al Consumidor N°02 que enmienda un "error material" contenido en la Resolución N°4524-2014/CC2 (ANEXO 1-A).
- 2.- Resolución N°0502-2015/SPC EMITIDA POR LA SALA ESPECIALIZADA DE PROTECCION AL CONSUMIDOR DEL - INDECOPI (ANEXO 1-B).
- 3.- COPIA DE LA APELACION DE FECHA 24/07/2014 (ANEXO 1-C)
- 4.- COPIA DE CARTA NOTARIAL DEL RECORRENTE A LA USUARIA (ANEXO 1-E) (ANEXO 1-D).
- 5.- COPIA DEL DNI DEL RECORRENTE (ANEXO 1-E)

57
 Comprobado
 54
 Cuentas
 y gastos
 403

CONSTANCIA DE LA PAPELETA DE HABILITACION DEL ABOGADO (ANEXO 1-F)

POR TANTO:

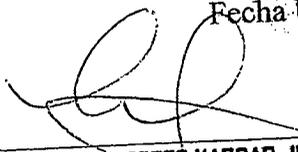
A Usted señor Juez, solicitamos admitir a tramite la presente demanda, tramitarla conforme a su naturaleza y oportunamente declararla **FUNDADA**.

Lima, 13 de Mayo del 2015

OTROSÍ.- Designo como mi abogado al profesional que autoriza el presente escrito Hernán Raúl Mendoza Neyra, con Registro del Colegio de Abogados de Lima N°40290 quien me representará, dentro del presente proceso, con las facultades que prevé el Art.74° y 80° de la norma procesal civil.

SEGUNDO OTROSÍ.- Que, solicito a su despacho tener por nombrada como procuradora del Abogado defensor a la Srta. Giovanna María Aquije Pazos identificada con DNI N° 40458903 y quien queda autorizada a partir de la fecha a prestar colaboración para las actuaciones procesales, gestionar escritos y resoluciones, recabar oficios, anexos, copias simples y/o certificadas y colaborar a programar actuaciones judiciales dentro del proceso.


 Hernán Raúl Mendoza Neyra
 ABOGADO
 COLEGIO DE ABOGADOS DE LIMA
 REG. N° 40290

Fecha Ut Supra

 CESAR ALBERTO VARGAS JESUS
 DNI N°45379839

ANEXO M





CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA
VIGÉSIMO TERCER JUZGADO CONTENCIOSOS
CON SUB ESPECIALIDAD EN TEMAS DE MERCADO

Esquina Nicolás de Piérola con Rufino Torrico – Sede Rabanal Backus

CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA/LIMA - Sistema de Notificaciones Electrónicas SINDE
 SEDE TREPATARIOS, Juez: TUPÍÑO SALINAS María Del Pilar (FPM/015998246)
 Fecha: 22/06/2017 13:59:23 Razón: RESOLUCIÓN JUDICIAL, D. Judicial LIMA / Lima, Firma Digital PODER JUDICIAL DEL PERU

573

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

SENTENCIA

RESOLUCIÓN NÚMERO DOCE:

Lima, veintidós de junio de dos mil diecisiete.-

VISTOS:

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

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

PODER JUDICIAL

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

PODER JUDICIAL

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

[1]



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

Esquina Nicolás de Piérola con Rufino Torrico – Sede Rabanal Backus

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

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

CONSIDERANDO:

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

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

TERCERO: El demandante sustenta la demanda manifestando:

PODER JUDICIAL

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

PODER JUDICIAL

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



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

Esquina Nicolás de Piérola con Rufino Torrico – Sede Rabanal Backus

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

PODER JUDICIAL

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

PODER JUDICIAL

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



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

Esquina Nicolás de Piérola con Rufino Torrico – Sede Rabanal Backus

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

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

PODER JUDICIAL

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

PODER JUDICIAL

NATALY JOSEFINA ROMERO LA TORRE
 ESPECIALISTA LEGAL
 2° Juzgado Especializado en lo Contencioso
 Administrativo - Sub Especialidad en Temas de Mercado
 CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA



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

Esquina Nicolás de Piérola con Rufino Torrico – Sede Rabanal Backus

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

CUARTO: El INDECOPI aduce:

PODER JUDICIAL

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

PODER JUDICIAL

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



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

Esquina Nicolás de Piérola con Rufino Torrico – Sede Rabanal Backus

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

QUINTO Fluye del expediente administrativo:

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

PODER JUDICIAL

 MARIA DEL PILAR TUPIRO SALINAS
 JUEZ
 23º Juzgado Contencioso Administrativo
 Sub Especialidad en Temas de Mercado
 CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA

[6]

PODER JUDICIAL

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



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

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

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

PODER JUDICIAL

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

PODER JUDICIAL

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



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

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

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

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

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



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

Esquina Nicolás de Piérola con Rufino Torrico – Sede Rabanal Backus

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

PODER JUDICIAL

MARIA DEL PILAR TUPIRO SALINAS
 JUEZ
 23º Juzgado Contencioso Administrativo
 Sub Especialidad en Temas de Mercado
 CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA

PODER JUDICIAL

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



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

Esquina Nicolás de Piérola con Rufino Torrico – Sede Rabanal Backus

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

“39. Por lo antes mencionado, corresponde declarar fundado este extremo de la denuncia por infracción al artículo 150¹ del Código.

(...)

Graduación de la sanción

(...)

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

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

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

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

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

PODER JUDICIAL

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

PODER JUDICIAL

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



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

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

50. En ese sentido, la Comisión considera que para imponer la sanción, adicionalmente, se debe tomar en cuenta lo establecido por el principio de razonabilidad, es decir, la sanción debe ser suficiente para generar incentivos que corrijan las acciones contrarias al ordenamiento de protección al consumidor.
51. Es pertinente indicar, que de acuerdo a lo establecido en el artículo 110° del Código, la Comisión tiene la facultad de imponer sanciones por infracciones administrativas, considerándose desde amonestación hasta una multa de 450 Unidades Impositivas Tributarias.
52. En atención a ello, este Colegiado considera que corresponde sancionar al Banco con una multa de una (1) UIT. (El subrayado es nuestro)

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

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

PODER JUDICIAL

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

[11]

PODER JUDICIAL

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



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

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

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

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

(...)

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

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

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

DEBE DECIR:

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

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

PODER JUDICIAL

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

PODER JUDICIAL

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

[12]



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

Esquina Nicolás de Piérola con Rufino Torrico – Sede Rabanal Backus

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

DEBE DECIR:

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

Ante lo cual el señor Vargas Jesús, el denunciado, formula recurso de apelación², por lo que la Sala mediante Resolución N° 0502-2015/SPC-INDECOPI, de fojas doscientos noventa y cuatro, dispone:

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

² A fojas 274 del Expediente Administrativo.

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

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



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

Esquina Nicolás de Piérola con Rufino Torrico – Sede Rabanal Backus

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

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

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

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



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

Esquina Nicolás de Piérola con Rufino Torrico – Sede Rabanal Backus

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

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

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

PODER JUDICIAL

MARIA DEL PILAR TUPÍÑO SALINAS
 JUEZ
 23º Juzgado Contencioso Administrativo
 Sub Especialidad en Temas de Mercado
 CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA

PODER JUDICIAL

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

[15]



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

Esquina Nicolás de Piérola con Rufino Torrico – Sede Rabanal Backus

OCTAVO: Alega el demandante que se habría vulnerado su derecho de defensa, al reconocer el efecto anticipado a la fecha de emisión de la Resolución rectificada; sin tener en cuenta que dicho efecto se encuentra expresamente regulado; así el artículo 17°.2 de la Ley del Procedimiento Administrativo General establece: *“También tienen eficacia anticipada la declaratoria de nulidad y los actos que se dicten en enmienda.”*. A criterio de Huamán Ordoñez: *“El mismo inciso 17.2 determina que la eficacia anticipada del acto se proyecta, en igual orden de idas, a las decisiones administrativas que se dicten enmendando algún error material que se advierta. El legislador autoriza a la utilización de la eficacia anticipada pues se entiende que el error concebido como un desacierto que influye en una falsa percepción de la realidad⁴ no incide vigorosamente en el acto administrativo o actuación administrativa pero puede generar problemas en su ejecución, esto es en su materialización en el plano real, lo que hace necesario que el acto administrativo o actuación administrativa se vean alimentados de la eficacia anticipada.⁵”*

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

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

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

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



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

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

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

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

PODER JUDICIAL

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

[17]

PODER JUDICIAL

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



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

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

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

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

⁶ A fojas 84 del Expediente Administrativo.

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

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



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

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

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

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

PODER JUDICIAL

[Signature]
.....
MARIA DEL PILAR TUPÍÑO SALINAS
JUEZ
23º Juzgado Contencioso Administrativo
Sub-Especialidad en Temas de Mercado
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA

PODER JUDICIAL

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



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

Esquina Nicolás de Piérola con Rufino Torrico – Sede Rabanal Backus

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

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

DUODÉCIMO: Finalmente, agrega el demandante que la Sala no se pronuncia sobre la Carta Notarial⁷ cursada a la denunciante, en la que pone en relieve la falta de la usuaria al no haber cumplido las condiciones de la garantía, y que los exime de responsabilidad por una obligación no ejecutada; que ofrecieron a fin de terminar con el sospechoso incidenté, un descuento del 50% sobre otro cachorro de las mismas características que el primero, oferta que fue aceptada por la usuaria pero no ejecutada por cuanto exigía un cachorro hembra y no había en esa temporada aún cachorros hembras. La Sala el INDECOPI sí valoró la citada carta notarial cuando en el numeral 24 de la resolución impugnada menciona: “ el denunciado ha reconocido que la señora Orellana regresó a su establecimiento con el animal enfermo, centrando su defensa en que la denunciante se negó a que fuera atendido por su personal y optó por llevarlo a otro lugar” ; debiendo citarse

⁷ A fojas 107 del Expediente Administrativo.

PODER JUDICIAL
[Signature]

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

PODER JUDICIAL

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



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

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

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

FALLA:

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

PODER JUDICIAL

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

PODER JUDICIAL

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