

# **UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO**



**FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLITICAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO**

**“FUNDAMENTOS PARA REGULAR UN MECANISMO DE REPARACIÓN DE DAÑOS EN SEDE ADMINISTRATIVA”**

**Tesis para obtener el título profesional de abogado**

**Autor (a):**

Bach. Diana Fiorella Soles Rodríguez

**Asesor (a):**

Dr. Zegarra Arevalo Ronal

**Trujillo - Perú  
2017**

## Dedicatoria

*A mi mamá Lily y papá Coco por todo el sacrificio que hicieron durante estos años. Me han enseñado que con amor y perseverancia todas las situaciones difíciles se vuelven más sencillas. Los amo mucho papitos, nuestros sueños empiezan a cumplirse.*

*A mis patitos y mamita Polet, mis queridos abuelos. Eternamente estaré agradecida con Dios y con la vida por tenerlos a ustedes en cada momento, por ser tan buenos y amorosos conmigo. Los amo.*

*A Laly y Daneerie, mis amores pequeños y especiales. Por enseñarme que es la paciencia y sobretodo que es el amor de hermanos.*

*A mi familia uno y dos, por ser el motor para conseguir todo, por los buenos momentos y los malos también. Estando juntos todo es posible. Los amo con todo el corazón.*

## Agradecimiento

*A Dios, por guiar mis pasos en cada momento de mi vida.*

*A mis padres, por su apoyo incondicional y por darme lo necesario para culminar mi carrera profesional.*

*A la Dra. Karina, por su apoyo en la elaboración del presente trabajo.*

*A Heisen, mi eterno angelito.*

## **Presentación**

### **SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO:**

Dando cumplimiento a lo establecido en el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad Privada Antenor Orrego, tengo el agrado de dirigirme a ustedes para presentar la tesis titulada: **“FUNDAMENTOS PARA REGULAR UN MECANISMO DE REPARACIÓN DE DAÑOS EN SEDE ADMINISTRATIVA”**, con el propósito de optar por el Título Profesional de Abogado. Tratando de obtener el máximo grado de claridad y rigurosidad, esta investigación ha sido desarrollada de acuerdo a la normatividad vigente. Por tanto, dejo a su acertado criterio la correspondiente evaluación de este trabajo de investigación, esperando que reúna los méritos suficientes para su oportuna aceptación. Deseando que la presente tesis satisfaga las expectativas académicas pongo a vuestra disposición la misma para su evaluación y Agradezco, de antemano la atención que se le brinde al presente trabajo, aprovechando la oportunidad para expresar a ustedes las muestras de mi consideración y estima.

Atentamente,

**Diana Fiorella Soles Rodríguez**  
**Bachiller en Derecho**

## Resumen

En la actualidad cuando existe vulneración a los derechos del consumidor, este tiene la facultad de interponer su denuncia a través de Indecopi en la cual, según sea el caso, podrá ordenar medidas correctivas y sanciones al proveedor. Asimismo, nuestra normatividad tiene establecido ciertos mecanismos de protección al consumidor, en virtud al artículo 65° de la Constitución Política del Perú.

No obstante, pese a que el derecho del consumidor es un derecho protegido constitucionalmente, no existe un mecanismo de reparación de daños en vía administrativa que proteja integralmente al consumidor. Es decir, no existe la competencia para exigir al proveedor que resarza plenamente la magnitud del daño que efectivamente se causó con la adquisición del bien o servicio defectuoso.

En ese sentido, el presente trabajo tiene como objetivo principal establecer la necesidad de incorporar un mecanismo de reparación de daños en vía administrativa, toda vez que ante situaciones en que el consumidor se ve perjudicado por la vulneración de sus derechos como tal, no recibe una protección integral al acudir a otra vía a solicitar indemnización.

La tesis está estructurada por capítulos, tomando en cuenta doctrina nacional de diversos autores, los mismos que nos permitirán conocer más a fondo todo lo relacionado al derecho del consumidor, sus principios y los derechos que tiene como tal. Además, se identificarán los mecanismos que protegen al consumidor en la cual se demostrará que en algunas situaciones agotar la vía administrativa es insuficiente para reparar los daños causados por el proveedor.

De igual forma, es necesario señalar que no toda vulneración de derechos del consumidor genera daños por lo que en el último capítulo abordaremos todo lo concerniente a la responsabilidad civil.

Finalmente se establecerá después de analizada la doctrina correspondiente que es necesaria la incorporación de un mecanismo que proteja al consumidor de manera integral, mediante la posibilidad que en vía administrativa se pueda solicitar una indemnización en aquellos casos que el monto de la pretensión sea menor a 1UIT de tal manera que pueda resarcir los daños ocasionados, previa acreditación que la vulneración de los derechos del consumidor ocasionó daño generando menoscabo como tal.

## **Abstract**

At present, when there is a violation of consumer rights, it has the power to file its complaint through Indecopi in which, as the case may be, it may order corrective measures and penalties to the supplier. Likewise, our regulations have established certain consumer protection mechanisms, pursuant to Article 65 of the Political Constitution of Peru.

However, despite the fact that consumer law is a constitutionally protected right, there is no mechanism for repairing damages in that the consumer is fully protected. That is, there is no competition to require the supplier to fully compensate for the magnitude of the damage that was actually caused by the purchase of the defective good or service.

In this sense, the main objective of this paper is to establish the need to incorporate a mechanism for repairing damages in an administrative way, since in situations in which the consumer is harmed by the violation of his rights as such, he does not receive a Integral protection to go to another way to claim compensation.

The thesis is structured by chapters, taking into account national doctrine of various authors, the same that will allow us to know more thoroughly everything related to consumer law, its principles and the rights it has as such. In addition, the mechanisms that protect the consumer will be identified in which it will be demonstrated that in some situations the administrative route is insufficient to repair the damages caused by the supplier. Likewise, it is necessary to point out that not every infringement of consumer rights generates damages, so in the last chapter we will deal with everything related to civil liability.

Finally, it will be established after analyzing the corresponding doctrine that it is necessary to incorporate a mechanism that protects the consumer in an integral way, through the possibility

that in the administrative route can request compensation in those cases that the amount of the claim is less than 1UIT so that it can compensate for the damages caused, after accreditation that the infringement of the consumer's rights caused damage causing impairment as such.

## Tabla de Contenido

DEDICATORIA.....	I
AGRADECIMIENTO.....	II
RESUMEN.....	III
ABSTRACT.....	IV
CAPÍTULO 1. Introducción.....	1
1.1. Problema.....	1
1.1.1. Planteamiento del problema .....	1
1.1.2. Enunciado del problema .....	5
1.2. Hipótesis .....	5
1.3. Objetivos de investigación.....	6
1.3.1. Objetivo general .....	6
1.3.2. Objetivos específicos .....	6
1.4. Justificación de estudio.....	6
CAPÍTULO 2. Marco teórico.....	8
2.1. Antecedentes.....	8
2.2. Bases teóricas .....	9
2.2.1. El Derecho del Consumidor .....	9
2.2.1.1 Definición del consumidor .....	9
2.2.1.2 Clases.....	11
2.2.1.2.1 Consumidor final.....	11
2.2.1.2.2 Consumidor experto .....	14
2.2.1.2.3 Consumidor razonable .....	15
2.2.1.2.4 Consumidor medio .....	16
2.2.1.2.5 Consumidor ignorante y consumidor descuidado .....	17
2.2.1.3 Relación de consumo .....	17
2.2.1.4 Naturaleza jurídica del derecho de consumidor .....	20

2.2.1.4.1 El derecho del consumidor es una ramificación del derecho constitucional.....	20
2.2.1.4.2 El derecho del consumidor como derecho social.....	21
2.2.1.4.3 El derecho de consumidor es un derecho humano.....	22
2.2.1.5 El derecho del consumidor como disciplina jurídica autónoma.....	23
2.2.1.6 Principios del derecho del consumidor.....	24
2.2.1.6.1 Principio de soberanía del consumidor.....	24
2.2.1.6.2 Principio pro consumidor.....	25
2.2.1.6.3 Principio de transparencia.....	26
2.2.1.6.4 Principio de corrección de la asimetría.....	27
2.2.1.6.5 Principio de buena fe.....	28
2.2.1.6.6. Principio de protección mínima.....	29
2.2.1.6.7 Principio pro asociativo.....	30
2.2.1.6.8 Principio de primacía de la realidad.....	31
2.2.1.7 Los derechos del consumidor.....	32
2.2.2 Mecanismos de protección al consumidor.....	35
2.2.2.1 Definición.....	35
2.2.2.2 Clases.....	36
2.2.2.2.1 Libro de reclamaciones.....	36
2.2.2.2.1.1 Características.....	37
2.2.2.2.2 Conciliación.....	38
2.2.2.2.2.1 La audiencia de conciliación.....	39
2.2.2.2.3 Procedimiento sancionador.....	40
2.2.2.2.3.1 Infracciones y medidas cautelares.....	42
2.2.2.2.3.2 Sanciones.....	43
2.2.2.2.3.3 Medidas correctivas.....	46
2.2.2.2.3.3.1 Objeto de las medidas correctivas.....	46
2.2.2.2.3.3.2 Finalidad de las medidas correctivas.....	47
2.2.2.2.3.3.3 Clases de medidas correctivas.....	47
2.2.2.2.3.4 Procedimiento ordinario.....	48
2.2.2.2.3.5 Procedimiento sumarísimo.....	49
2.2.2.2.3.5.1 Reglas de tramitación.....	51
2.2.2.2.4 Sistema de arbitraje de consumo.....	52
2.2.2.2.4.1 Como acceder al arbitraje de consumo.....	53

2.2.2.2.4.2	Características del arbitraje .....	54
2.2.2.2.4.3	Organización del sistema de arbitraje de consumo .....	54
2.2.2.2.4.3.1	Juntas arbitrales de consumo: .....	55
2.2.2.2.4.3.2	Los órganos arbitrales .....	55
2.2.2.2.4.4	Inicio de procedimiento .....	56
2.2.3	Necesidad de normativizar el mecanismo de reparación de daños en vía administrativa.....	57
2.2.3.1	Reparación de daños en sede administrativa a favor del consumidor .....	57
2.2.3.2	Reparación de daños en sede judicial a favor del consumidor .....	58
2.2.3.3	La responsabilidad civil.....	61
2.2.3.3.1	Definición .....	61
2.2.3.3.2	Clases.....	63
2.2.3.3.2.1	Responsabilidad contractual .....	63
2.2.3.3.2.2	Responsabilidad extracontractual .....	64
2.2.3.3.3	Elementos.....	65
2.2.3.3.3.1	Antijuricidad .....	65
2.2.3.3.3.2	El daño .....	66
2.2.3.3.3.2.1	Definición .....	67
2.2.3.3.3.2.2	Clasificación del daño .....	68
2.2.3.3.3.2.2.1	Daño patrimonial.....	68
2.2.3.3.3.2.2.1.1	Daño emergente .....	68
2.2.3.3.3.2.2.1.2	Lucro cesante. ....	68
2.2.3.3.3.2.2.2	Daño extrapatrimonial.....	69
2.2.3.3.3.2.2.2.1	Daño a la persona.....	69
2.2.3.3.3.2.2.2.2	Daño moral.....	69
2.2.3.3.3.3	Nexo causal .....	70
2.2.3.3.3.3.1	La noción de causa adecuada .....	71
2.2.3.3.3.3.2	La fractura causal y concausa.....	71
2.2.3.3.3.4	Factor de atribución .....	72
2.2.3.3.3.4.1	Factores de atribución subjetivos y objetivos.....	72
2.2.3.3.3.4.1.1	Dolo .....	72
2.2.3.3.3.4.1.2	Culpa .....	73
2.2.3.3.3.4.1.3	Riesgo creado .....	74
2.2.3.3.4	Indemnización.....	75

2.2.3.3.4.1 Definición.....	75
2.2.3.3.4.2 Cuándo procede el pago de la indemnización de daños y perjuicios.....	75
2.2.3.3.5 Necesidad de normativizar un mecanismo de reparación de daños en vía administrativa.....	76
2.2.3.3.6 Análisis de casos .....	81
2.2.3.3.7 Propuesta.....	87
<b>CAPÍTULO 3. Material y métodos .....</b>	<b>89</b>
3.1. Tipo de investigación.....	89
3.1.1. Por su finalidad.....	89
3.1.2. Por su profundidad.....	89
3.1.3. Por su naturaleza.....	89
3.2. Métodos .....	90
3.2.2 Sistemático .....	90
3.2.3 Método Analítico .....	90
3.3. Material de estudio .....	90
3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos.....	91
3.5. Análisis de datos .....	92
<b>CAPÍTULO 4. Conclusiones.....</b>	<b>93</b>
4.1 Conclusiones .....	93
4.2 Recomendaciones .....	95
Referencias Bibliográficas .....	96
Bibliografía.....	98
ANEXO N°1.....	102
ANEXO N° 2.....	107
ANEXO N° 3.....	118
ANEXO N° 4.....	135
ANEXO N° 5.....	148
ANEXO N° 6.....	156
ANEXO N° 7.....	168
ANEXO N°8.....	174

## **CAPÍTULO 1. Introducción**

### **1.1. Problema**

#### **1.1.1. Planteamiento del problema**

La Constitución Política de 1993 en su artículo 65 establece el derecho al consumidor como un derecho fundamental de las personas, tanto individual como colectivamente. El Tribunal Constitucional señala que de este mencionado dispositivo que prescribe la defensa de los consumidores y usuarios, lo hace a través de un derrotero jurídico binario, pues primero se muestra como un principio rector para la actuación del Estado y, segundo, consagra un derecho personal y subjetivo.

En cuanto al principio rector de la actuación del Estado, la Constitución expone el postulado destinado a orientar y fundamentar su activación respecto a cualquier actividad económica, trazando horizonte tuitivo la defensa de los intereses de los consumidores y usuarios, considerando la existencia de asimetría en las relaciones de consumo.

En tanto derecho personal y subjetivo, la Constitución reconoce la facultad de acción defensiva de los consumidores y usuarios en los casos de transgresión o desconocimiento de sus legítimos intereses; es decir, admite y apoya el atributo de exigir al Estado una actuación determinada cuando se produzca alguna amenaza o afectación efectiva de los derechos del consumidor o del usuario, incluyendo la capacidad de acción contra el propio proveedor.

Asimismo, la sentencia 3315-2004 establece que de dicho artículo comentado anteriormente sustenta una pluralidad de principios, siendo una de ellos el principio del pro consumidor en la que plantea la acción tuitiva del Estado a favor

de los consumidores en razón de las desventajas y asimetrías que surgen en sus relaciones jurídicas con los proveedores de productos y servicios.

En ese contexto, se crea un dispositivo legal en la que se otorga a Indecopi la función de protección y defensa de los derechos de los consumidores mediante los parámetros y lineamiento del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

El artículo 1 del Código antes mencionado, establece un listado de derechos que posee el consumidor como por ejemplo el derecho a la reparación o reposición del producto, y de ser necesario derecho a una indemnización.

El derecho a la reparación de daños permite lograr una solución equitativa, es decir, una reclamación justa que corresponda a una solución satisfactoria que incluso supere las expectativas que toda persona tiene, cabe indicar que el sufrimiento provocado por el daño no necesariamente puede ser material sino moral, cuyo debate es en vía judicial. (Baltazar Duran, 2008, pág. 46)

Asimismo, el artículo 19 del mismo Código establece que el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; es decir que debe existir correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido.

Por lo que si se incumplen alguno de los derechos mencionados, existen mecanismos de protección al consumidor. Como por ejemplo, el libro de reclamaciones, en la que el proveedor formula su queja o reclamo respecto de los productos o servicios ofrecidos.

En vía Judicial, el proveedor que ocasione daños y perjuicios al consumidor está obligado a indemnizarlo de conformidad con las disposiciones del

Código Civil en la vía jurisdiccional correspondiente y en sede administrativa, existen procedimientos sumarísimos que fueron creados para brindar al ciudadano una alternativa rápida y confiable en la protección de sus derechos, en la que se emite pronunciamiento sobre denuncias cuyo valor de los productos o servicios involucrados es menor a 3 Unidades Impositivas Tributarias (UIT). Además de ello, Indecopi tiene la facultad para imponer, sanciones, ordenar medidas cautelares y medidas correctivas.

Las medidas correctivas tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior. Por ejemplo, si una persona recibió una cocina malograda y la empresa se resistía a cambiársela, Indecopi puede ordenar que le entregue una nueva (medida correctiva) y multarla.

De lo anteriormente señalado, verificamos que la Constitución Política señala la defensa y protección de los consumidores, siendo desarrollado legalmente en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la cual establece que el Estado tiene la obligación de brindar protección al consumidor, pero lamentablemente no se cumple en la actualidad, toda vez que no existe un mecanismo de reparación de daños en la se proteja integralmente al consumidor. Es decir, no existe un mecanismo en la que se pueda obtener una indemnización de manera rápida por los daños derivados de la violación de derechos del consumidor propiamente dicho, pues Indecopi solo tiene la facultad de ordenar medidas correctivas (como por ejemplo la reposición y reparación de productos, la devolución). Es decir, no tiene la competencia para exigir al proveedor que resarza plenamente la magnitud del daño que efectivamente se causó con la adquisición del

bien o servicio defectuoso, por ejemplo, aquello que pudo ganar o percibir de haber adquirido el bien o servicio esperado.

Entonces, cuando un consumidor decide presentar una denuncia contra un proveedor por una infracción cometida en la que se ha visto vulnerado su derecho de consumidor como tal, primero acudirá a Indecopi para ordenar la medida correctiva y multar al proveedor. Pero en algunos casos existen daños ocasionados producto de la infracción administrativa por lo que el consumidor acudirá al Poder Judicial para la obtención de una indemnización y someterse a un juicio largo de carácter ordinario donde tiene que probar que su derecho ha sido vulnerado, teniendo la posibilidad que este termine siendo desamparado.

En el Perú, las demandas de indemnización se encuentran dentro de los procesos de conocimiento, por lo que tendrá más duración en cuanto al plazo. Además que, se tiene que probar que efectivamente existe un perjuicio al consumidor. Por ejemplo, aquella persona que al tener un producto fallado genera la mutilación a alguna parte del cuerpo, Indecopi solo podrá multar al proveedor por la vulneración de los derechos del consumidor, pero tiene que acudir al Poder judicial y acreditar los daños y perjuicios ocasionados para que le otorguen alguna indemnización.

Entonces, si ante Indecopi se demostró la vulneración del principio de pro consumidor, en la cual generó daños, no se debe acudir a otra entidad para solicitar indemnización; sino debe existir protección integral en una sola entidad, solicitando de esa forma tanto la medida correctiva y la indemnización.

Por lo tanto, para que el sistema de protección del consumidor funcione adecuadamente y pueda ser eficiente y eficaz es necesario no solo la

aplicación de sanciones administrativas a cargo de Indecopi sino facultades para ordenar un pago indemnizatorio, generando de esa forma protección integral al consumidor

De esa manera, los daños ocasionados a los consumidores producto de la infracción cometida, podrán ser resueltos en vía administrativa. Además, los mecanismos dados por Indecopi serán más efectivos pues los proveedores no solamente tendrán cumplir con la medida correctiva, sino también con una indemnización por lo que disminuirá la reincidencia en los proveedores que reciben denuncias por los servicios y/o productos ofrecidos.

Es por eso, la presente tesis plantea la necesidad de que exista un sistema de reparación de daños en sede administrativa en aquellos casos que el monto de la pretensión no supere a 1UIT, para que de este modo se proteja los derechos del consumidor de manera integral, a través de efectivos mecanismos de protección ya que Indecopi tendrá la facultad de ordenar el pago del daño generado al consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa. Es decir, un consumidor engañado recibirá una indemnización que repare el daño por esta vía, siendo protegido a totalidad.

### **1.1.2. Enunciado del problema**

¿Por qué la necesidad de regular un mecanismos de reparación de daños en sede administrativa?

## **1.2. Hipótesis**

De acuerdo al principio de pro consumidor, el Estado estará cumpliendo con su obligación de crear mecanismos que defiendan y protejan al consumidor de forma integral toda vez que los daños ocasionados por la vulneración del derecho de consumidor, serán resueltos en vía administrativa.

### **1.3. Objetivos de investigación**

#### **1.3.1. Objetivo General**

Establecer la necesidad de regular un mecanismo de reparación de daños en el sistema de defensa de consumo peruano.

#### **1.3.2. Objetivos Específicos**

- Analizar la trascendencia del Principio de Pro Consumidor en el sistema de defensa de consumo.
- Identificar las ventajas y desventajas de los mecanismos de protección del consumidor regulados en el Código del Consumidor
- Establecer las razones que sustentan la necesidad de normativizar el mecanismo de reparación de daños en vía administrativa.

### **1.4. Justificación de estudio**

La presente investigación propone brindar protección integral al consumidor toda vez que en la actualidad ante una infracción administrativa, se acude a Indecopi para ordenar la medida correctiva y multar al proveedor pero ante la existencia de daños producto de la misma, se tiene que acudir al poder judicial y acreditar los daños ocasionados para solicitar indemnización. Es decir, en

vez de generar facilidades para que el consumidor no se vea tan afectado por la vulneración de sus derechos, se tiene que acudir a otra entidad para solicitar indemnización por los daños originados.

Por lo tanto, la presente tesis plantea los fundamentos para incorporar un sistema de daños en sede administrativa, en la cual se pueda otorgar una indemnización en vía administrativa cuando el monto de la pretensión no supere un UIT. Mediante ello el Estado cumplirá su rol tuitivo a favor de los consumidores con la aplicación de sanciones administrativas en donde se pueda ordenar el pago del daño generado al consumidor para mitigar las consecuencias del daño ocasionado y los proveedores no solamente tendrán cumplir con la medida correctiva, sino también con una indemnización por lo que disminuirá la reincidencia en los proveedores que reciben denuncias por los servicios y/o productos ofrecidos.

## CAPÍTULO 2. Marco teórico

### 2.1. Antecedentes

- **Boulangger Atoche, Lourdes María (2015)** La Naturaleza no indemnizatoria de la Medidas Correctivas y su Régimen Jurídico en el Derecho Administrativo Peruano. Especial Referencia al Código de Protección y Defensa del Consumidor. Tesis de pregrado de la Universidad de Piura, el cual llega a las siguientes conclusiones:

- Las medidas correctivas no tienen naturaleza indemnizatoria, sino que forman parte de la potestad pública de inspección de la Administración en su vertiente correctora.

- **Ríos Ramirez, Fernando (2016)** El Arbitraje de Consumo. ¿Cerrando el círculo del Sistema de Protección al Consumidor en el Perú? Tesis de post grado , el cual llega a las siguientes conclusiones:

- Se deben de dictar Indemnizaciones en la medida que se llegue a determinar la afectación de los derechos del consumidor en una controversia en concreto, acreditando el daño real, toda vez que si solo se establecería el dictado de laudos con medidas correctivas, consideramos que atentaría con la naturaleza de un arbitraje y además existiría la posibilidad de que con la controversia solucionada a favor del consumidor, éste pueda acudir, en el caso que le brinden la razón en las Denuncias Administrativa ante los Órganos Resolutivos, a solicitar en la Sede Judicial la Indemnización de Daños y Perjuicios. En ese sentido, los criterios para determinar la Indemnización de Daños y Perjuicios deben de basarse estrictamente a la normativa civil.

## **2.2. Bases Teóricas**

### **2.2.1. EL DERECHO DEL CONSUMIDOR**

#### **2.2.1.1 DEFINICION DEL CONSUMIDOR**

*“El consumidor ha sido un descubrimiento reciente, hacia la mitad de los años treinta y hacia la mitad de los años sesenta, en el mundo del consumo; siendo considerado tardíamente, en el lenguaje por los historiadores del Derecho francés y estadounidense; de la misma forma apreciado extemporáneamente por los juristas”.* (Guido, 2004, pág. 62)

En ese sentido, consumidor es aquel que adquiere un producto o servicio para su propio uso pero sin incorporarlo a una cadena productiva o en su actividad comercial o industrial. También son considerados como consumidores los microempresarios que demuestren situación de asimetría informativa respecto de productos que no formen parte del giro del negocio. Por ejemplo, una empresa proveedores de inmuebles respecto a las computadoras que adquiere para su negocio. De conformidad con lo dispuesto por el artículo IV del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en caso de duda sobre el destino final del producto, se presume que el mismo ha sido adquirido por una persona en calidad de consumidor. Es decir, en el caso que un bien que sea empleado para el uso personal o familiar y a la vez para uno comercial o industrial, deberá calificarse al usuario como consumidor. (Carbonell, 2010, pág. 42)

En el Perú, la noción de consumidor ha ido evolucionando con el transcurrir de los años, la Constitución del año 1979 establece que el Estado defenderá el interés de los consumidores, eran muy pocas las normas con rango

de ley o reglamento que desarrollan dicho mandato constitucional. Entre las pocas que podemos mencionar se encuentran los artículos 2 y 3 del Decreto Legislativo N.º 123 – Ley sobre los Delitos Económicos, en los que se tipificaban los delitos de “poner en venta artículos o productos oficialmente considerados como de primera necesidad, a precios superiores a los fijados por la autoridad competente” y “el alterar o modificar la calidad, cantidad, pero a medida de artículos de primera necesidad”. Esta norma establecía sanciones de multa y prisión para aquellos que incurrieran en dichos delitos. Posteriormente, el 29 de julio de 1983, se publicó el Decreto Supremo 036-83-JUS, al que se le denominó “Normas de Protección al Consumidor”. Dicha norma fue luego elevada a rango de ley y se dictó la Ley N.º 23863; sin embargo, esta no establecía ni se emitió un reglamento en el que se establecía el procedimiento que permitiera a los consumidores interponer reclamos frente a los proveedores o comerciantes.

Las normas antes mencionadas fueron derogadas con la publicación, en el año 1991, del Decreto Legislativo N.º 716, el cual por primera establece un concepto de consumidor, así como de sus derechos. Posteriormente, en 1992 se creó el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI), mediante Ley N.º 29571 el cual tiene como una de sus finalidades el estar encargado de la aplicación de las normas legales destinadas a proteger a los consumidores.

La actual Constitución Política de 1993 respecto al derecho de los consumidores, en artículo 65 establece expresamente lo siguiente: “El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios”. Actualmente, el Código de Protección y Defensa del Consumidor ha definido a los consumidores o usuarios de la siguiente manera *“Como las personas naturales o jurídicas que adquieren,*

*utilizan o disfrutan como receptores finales productos o servicios materiales e inmateriales, en favor propio o de su grupo familiar o social, actuando así en un territorio ajeno a una actividad empresarial o profesional”* Asimismo circunscribe a los microempresarios que demuestren una situación de asimetría informativa con el proveedor respecto de aquellos productos o servicios que no constituyan parte del giro propio del negocio. Y en el supuesto de incertidumbre sobre el destino final de determinado producto o servicio, se calificará como consumidor a quien lo adquiere, usa o disfruta.

Al respecto es necesario señalar que el Código antes mencionado, protege a la persona natural o jurídica que forma parte o se encuentra expuesta en una relación de consumo o una etapa preliminar y que actúa en un ámbito ajeno a su actividad empresarial, conforme establece el artículo III Y IV del Título Preliminar del Código en mención.

Asimismo la noción de consumidor no se restringe a la persona que adquirió el producto o contrato el servicio, sino que tiene un alcance mayor, pudiendo abarcar a personas que, si bien no contrataron al proveedor, son los destinatarios de su servicio o producto.

### **2.2.1.2 CLASES**

#### **2.2.1.2.1 CONSUMIDOR FINAL**

El INDECOPI ha definido al consumidor final de la forma siguiente: “Esta *definición legislativa de quién califica como consumidor, tiene*

*por finalidad permitir el acceso al sistema de protección al consumidor a los sujetos que se encuentran en asimetría informativa frente a los proveedores respecto de los productos o servicios adquiridos en el mercado”.*

En efecto, las personas naturales que adquieren bienes o servicios en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional, es decir para su uso personal, en estos casos son consideradas como consumidores finales.

De esta manera, por ejemplo, será considerado como consumidor final la persona natural que adquiere artefactos para su uso personal, o aquel ciudadano que adquiera un vehículo para utilizarlo con su familia, inclusive será considerada como un usuario final un microempresario que adquiera también artefactos, pero que ello no es parte del giro del negocio es decir, que será considerada como consumidor final siempre que no se dedique a la compra y venta de electrodomésticos, y ello porque se considera que un consumidor final se encuentra en relación de asimetría informativa respecto de su proveedor, el que por la profesionalización de sus actividades normalmente cuenta con mayor información.

Al respecto Silvia Núñez establece el siguiente ejemplo: El caso de una persona natural sin negocio, interesada en adquirir un departamento con la finalidad de darlo en arrendamiento, en este contexto, se contacta con una empresa inmobiliaria. Posteriormente la inmobiliaria le brinda información y la forma en cómo pueden adquirirlas y los requisitos a cumplir. Dentro de ello le ofrece la suscripción de un contrato de arras para un futuro contrato de compraventa en planos con garantía hipotecaria, ofreciéndole que las arras tenían por objeto separar el inmueble, mientras se aprobara el crédito, y cuyo

monto podía pagarlo en partes en una cuenta abierta a favor de la empresa constructora en una institución financiera, importe que luego sería considerado como inicial del contrato de compraventa sobre el inmueble. Como parte de la información que la empresa realiza, se precisan los requisitos para la obtención del crédito, así como de las demás cláusulas del contrato, entre ellas las referidas a las penalidades; sin embargo, dentro de la información no se menciona que es un requisito para obtener el crédito el que el solicitante no tenga una deuda anterior. Andando el tiempo, la institución financiera no aprueba el crédito en razón de que el solicitante del mismo tiene una deuda; por lo tanto, al comprador le es imposible realizar la compra del inmueble, y la empresa constructora se niega a devolverle las arras depositadas oportunamente en la cuenta que mantiene en la institución financiera, considerando la misma como pago por penalidad al no haber suscrito el contrato. (Nuñez Riva, 2012, pág. 261)

Del ejemplo citado, indicamos que el consumidor (comprador) alega que no se le brindó la información necesaria para obtención del crédito como el no tener deudas en el sistema financiero, pues de haberlo sabido, no hubiera suscrito el contrato de arras y tampoco hubiera iniciado las gestiones para adquirir un crédito, por lo que considera iniciar un procedimiento sancionador ante el INDECOPI.

En este caso, Nuñez Riva establece lo siguiente: El comprador pretendía adquirir el inmueble, no era para su uso y disfrute sino para darlo en arrendamiento, con lo cual en estricto no nos encontraríamos ante una relación de consumo. Por consiguiente, si tal voluntad no hubiera sido puesta de manifiesto en algún documento como puede ser el contrato de arras, entonces, al ser una persona natural sin negocio y, aún más, al no tener registrado a su nombre ningún

otro inmueble anterior, cabe asumir que la compra la estaba realizando para utilizar el departamento en su beneficio, por lo que de acuerdo con lo establecido en el inciso 1.1 de artículo IV del Título Preliminar del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el comprador de nuestro ejemplo será considerado como un consumidor final (Nuñez Riva, 2012, pág. 262) ”.

En el inciso 1.2 del artículo IV citado, tratándose de las microempresas, se ha precisado que para que estas sean consideradas como usuarias finales, deben encontrarse en situación de asimetría informativa respecto del proveedor, y que adquiera no sea del mismo giro del negocio, así por ejemplo, la microempresa, dedicada a la venta de muebles, en el caso que requiera muebles para sus oficinas, la norma considerará que no es una consumidora final, y ello porque al ser una empresa que comercializa los mismos bienes que compra para su uso no se encontraría en situación de asimetría informativa, pues se sostiene que quien produce o comercializa productos y servicios cuenta con la información necesaria respecto de los productos y servicios que ofrece en el mercado, como consecuencia de su experiencia en el mismo y la profesionalización en el ejercicio de su actividad productiva o comercial, por lo que en este caso, existiría equilibrio en la información entre la empresa proveedora y la empresa adquirente.

Es necesario indicar que, el Código de Protección y Defensa del Consumidor vigente considera que corresponde proteger al consumidor final, sin precisar el concepto o las características del mismo.

#### **2.2.1.2.2 CONSUMIDOR EXPERTO**

El consumidor experto es aquel que conoce un producto determinado en un nivel que supera el nivel de conocimiento que sobre éste tiene un consumidor o usuario común. (Lowenrosen, 2008, pág. 12)

El consumidor experto conoce datos que ignora la mayoría, sea porque la utilización o conocimiento de dicho producto son parte de su actividad profesional, económica, o porque dicho producto pertenece al ámbito de su interés personal, como hobby o por cualquier otra razón.

### **2.2.1.2.3 CONSUMIDOR RAZONABLE**

El consumidor razonable es determinado como aquel consumidor que, sin contar con un nivel especial de conocimiento, mantiene una actitud diligente a efectos de elegir de entre todas las ofertas posibles, aquella que satisfaga del mejor modo posible sus necesidades (Lowenrosen, 2008, pág. 12)

El concepto de consumidor razonable se desarrolló en el Derecho anglosajón, y en Perú fue el INDECOPI el que jurisprudencialmente asumió dicho concepto, con lo cual las normas de protección del consumidor se aplicaban a aquellos consumidores razonables, a los cuales denominó diligentes; en el año 2008, se introdujo tal categoría como parte integrante del concepto de consumidor protegido a través del Decreto Legislativo N° 1045, era protegido el consumidor que actuaba en el mercado con diligencia ordinaria de acuerdo a las circunstancias.

Julio Durand Carrión, sobre el consumidor razonable, señala “... *que el ideal del hombre razonable o diligente es un ser especial que no existe en nuestra realidad, no es el consumidor promedio, sino alguien que está por encima del promedio, y que lo paradójico del consumidor diligente es que está*

*relacionado directamente con aquellas personas informadas y la información tiene mucho con el status educativo de las personas, que en nuestro país es considerablemente bajo (Duran Carrion, 2012, pág. 34)''.*

El consumidor razonable es aquel que antes de adquirir un bien o servicio, investiga y analiza a fin de entender su proceso de consumo y las responsabilidades que le competen. Por lo que en nuestro país existe una minoría de consumidores que actúan de esa forma, es decir con tanta diligencia.

#### **2.2.1.2.4 CONSUMIDOR MEDIO**

Es definido como aquel que asume las precauciones y las reservas que en promedio todo consumidor realiza. El consumidor medio representa, en la realidad, al destinatario de la protección que el ordenamiento jurídico prevé. (Lowenrosen, 2008, pág. 12)

Cabe precisar que el consumidor medio no es negligente ni descuidado, sino que es normalmente cuidadoso y precavido. No tan diligente para analizar el paquete de información que transmite un anuncio sobre alguna golosina, que un anuncio sobre departamentos para vivienda. Este consumidor, posee aquella racionalidad media que se revela del colectivo al que va dirigido un anuncio.

La diferencia que se advierte entre consumidor razonable y consumidor medio estriba en que al primero de ellos le corresponde un papel activo, a fin de cautelar sus intereses, por ejemplo investiga antes de adquirir un servicio o producto. Mientras que respecto al segundo, el papel activo lo tienen los proveedores, pues ellos deben mantener informados al consumidor de manera

veraz a fin que puedan tomar sus decisiones, y ello por cuanto son los proveedores quienes tienen la mejor y más actualizada información sobre los productos y/o servicios que ofertan en el mercado.

#### **2.2.1.2.5 CONSUMIDOR IGNORANTE Y CONSUMIDOR DESCUIDADO**

El consumidor ignorante es aquel que no cuenta con las herramientas cognitivas ni conceptuales para entender por ello es más susceptible que se vea inducido a error, dado que puede interpretar erróneamente un mensaje. (Lowenrosen, 2008, pág. 13).

En Perú, donde los niveles de extrema pobreza, analfabetismo y desnutrición abundan, contamos con una importante proporción de estos consumidores. Por esta misma razón, este estándar no es tomado en cuenta para el análisis que realiza la autoridad administrativa sobre los paquetes de información.

Distinto es el caso del consumidor descuidado, quien sí cuenta con las herramientas cognitivas y conceptuales para entender en su integridad y a pesar de ello decide no analizar la información o publicidad que le transmiten. Esta clase de consumidores adquieren los productos o servicios por impulso y sin meditación. Ante esta situación, la autoridad administrativa no lo toma en cuenta para el análisis que realiza sobre el paquete de información que transmiten los anuncios publicitarios.

#### **2.2.1.3 RELACION DE CONSUMO**

Es la relación por la cual un consumidor adquiere un producto o contrata un servicio con un proveedor a cambio de una contraprestación

económica. Esto sin perjuicio de los supuestos contemplados en el artículo III de la Ley 29571.

Sin embargo el artículo III del Título Preliminar, establece que se protegerán a los consumidores que se encuentren, directa o indirectamente, expuesto o dentro de una relación de consumo o en una etapa preliminar. Respecto al lugar donde se haya celebrado o ejecutado la relación de consumo será competente el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual cuando el contrato se celebre y ejecute en el territorio nacional; igualmente cuando el contrato se celebre en territorio nacional pero se ejecute en el extranjero.

En el caso de las relaciones de consumo, el grado de especialización en la realización de una actividad determinada, así como el mayor acceso a recursos económicos e informativos, determinan que el proveedor está en mejor posición que los consumidores de identificar las características del mercado de un bien o servicio determinado. (Carbonell, 2010, pág. 42)

En tal sentido, la relación de consumo se encuentra determinada por la concurrencia de tres componentes que están íntimamente ligados y cuyo análisis debe efectuarse de manera integral; puesto que la ausencia de uno de dichos componentes determinaría que no nos encontremos frente a una relación de consumo. Dichos componentes son los siguientes: (Lowenrosen, 2008, pág. 58)

1. un consumidor o usuario destinatario final;
2. un proveedor; y,

### 3. Un producto o servicio materia de una transacción comercial

No todo consumidor, en sentido lato, está protegido por las normas de protección al consumidor. La Ley contempla dentro de su ámbito de protección sólo a los destinatarios finales de los bienes que adquieran o los servicios que contraten. Así, no basta ser adquirente de un bien o servicio para ser considerado consumidor, sino que es necesario tener la condición de “consumidor final”.

Asimismo, señalamos que el Código de Protección y Defensa del Consumidor, protege a la persona natural o jurídica que se encuentre en una etapa preliminar a una relación de consumo, es decir a situaciones previas a la adquisición del producto o contratación de un servicio, donde no es necesario que la relación de consumo se materialice. Por ejemplo, la negativa de acceso a un establecimiento sin justificación alguna o la negativa a prestar un servicio en alguna Notaria.

Al respecto, se califican como proveedores aquellas personas naturales o jurídicas que de manera habitual suministran productos o prestan servicios a los consumidores según lo establecidos en el número 2 del Artículo III del Título Preliminar del Código de Protección y Defensa del Consumidor. En ese sentido, se consideran proveedores a los productores, fabricantes, distribuidores, comercializadores y todos aquellos agentes que participan en la cadena productiva del producto o servicio hasta que este llegue a su destinatario final.

Los agentes involucrados mantienen obligaciones diferenciadas frente al consumidor, atendiendo a su posición y participación en la cadena productiva. En ese sentido, el fabricante debe garantizar la idoneidad de los

productos que lanza al mercado y, por su parte, el comercializador debe verificar la idoneidad de estos antes de ofrecerlos a los consumidores.

#### **2.2.1.4 NATURALEZA JURIDICA DEL DERECHO DE CONSUMIDOR**

En esencia el Derecho del Consumidor constituye un sistema completo de normas, principios, instituciones e instrumentos consagrados por el ordenamiento jurídico a favor del consumidor, principalmente con la finalidad de garantizar en el mercado una posición de equilibrio con los proveedores, dentro de una relación de consumo y como destinatario final de los bienes y servicios adquiridos. (Duran Carrion, 2012, pág. 34)

De igual forma, Vega Mere nos precisa que los consumidores son una realidad, con la cual se cuenta desde que existe el mercado como circuito de intercambio de bienes y servicios, por tal razón la rama del Derecho del Consumidor se sustenta en las expectativas de dichos consumidores. (Vega Mere, 2004, pág. 19)

En ese orden de ideas, el derecho de consumidor es considerado como el conjunto de normas que están destinadas a asegurar la defensa del consumidor ante aquellas situaciones que no se respete su condición como tal, todo ello dentro de los lineamientos de la Ley 29571,

##### **2.2.1.4.1 EL DERECHO DEL CONSUMIDOR ES UNA RAMIFICACION DEL DERECHO CONSTITUCIONAL**

El derecho constitucional tradicionalmente ha sido entendido como el encuadre jurídico de los fenómenos políticos. Es decir se debe incluir los

fenómenos sociales ya que, el derecho constitucional debe establecer principios que tiendan a proteger al individuo dentro del contexto social.

En este sentido, el derecho constitucional nutre al derecho del consumidor, ya que, los principios de este último son de materia constitucional y tiene por fin evitar las desigualdades, fin básico del derecho constitucional. A fin de garantizar que los consumidores, no sean afectados, por la recepción de un servicio público irregular, la Constitución establece en su artículo 65 “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”

En este sentido, el objeto principal es que, el consumidor, sea receptor de un servicio en condiciones de calidad y de dignidad, a fin que el consumidor vea protegido sus derechos constitucionales.

#### **2.2.1.4.2 EL DERECHO DEL CONSUMIDOR COMO DERECHO SOCIAL**

El derecho del consumidor es, es un derecho social ya que procura tutelar la vida y la salud de los usuarios y consumidores de servicios y bienes. La finalidad de este derecho es proteger a un sinnúmero de personas consumidoras en su derecho a la vida, a la salud, a la dignidad, a los intereses económicos. Esos derechos que le son dados a los consumidores, por contrapartida constituyen una obligación para los proveedores, como ser; por ejemplo, el derecho a la información.. (Duran Carrion, 2012, pág. 36)

En síntesis, el derecho del consumidor es un derecho social ya que sus principios son propios de la naturaleza humana, y, además, tiene por finalidad prevenir la satisfacción de las necesidades de los usuarios, con el fin de lograr la armonía social en las relaciones de consumo.

#### **2.2.1.4.3 EL DERECHO DE CONSUMIDOR ES UN DERECHO HUMANO**

Dentro del concepto amplio que le damos a la noción de los derechos humanos, consideramos que los mismos se respetan si, se adoptan medidas protectorias de los derechos de los consumidores.” (Duran Carrion, 2012, pág. 37)

Se protegen los derechos humanos, también cuando tanto el Estado, como el proveedor de bienes y servicios básicos, adoptan por ejemplo, medidas claras, reales y concretas que resguarden al consumidor de:

- Alimentos, estableciendo un régimen de producción, elaboración, distribución, comercialización y consumo, bajo condiciones de respeto genético, de no usar insecticidas o demás elementos que puedan afectar la salud, y que, consecuentemente resguarden la vida y la salud de los consumidores.
- Servicios públicos básicos, lo que implica que el servicio debe tener una calidad tal que no afecte la vida humana, a nivel físico, psicológico, ni en cuanto a su dignidad.
- Insumos y bienes, a fin que, el trabajo, resguardo y uso de estos, no pongan en riesgo la vida ni la salud humana, ni al medio ambiente.

Si se protege el derecho a la vida, la salud, a la dignidad, a la libertad de opción, a la educación (y colateralmente al patrimonio o a los intereses económicos) de los consumidores, también se protegen o resguardan los derechos

humanos de estos, y consecuentemente, sus derechos humanos como administrados.

#### **2.2.1.5 EL DERECHO DEL CONSUMIDOR COMO DISCIPLINA JURÍDICA AUTÓNOMA**

Actualmente el Derecho del Consumidor es una disciplina especializada y con autonomía ya que no se ubica ni en el Derecho Privado, ni en el Derecho Comercial, ni el Derecho Civil, En este sentido, el Derecho del Consumidor constituye un sistema global de normas, principios, instituciones e instrumentos consagrados por el ordenamiento jurídico a favor del consumidor para garantizar en el mercado una posición de equilibrio con los empresarios proveedores, en una relación de consumo y como destinatario final de los bienes y servicios adquiridos. (Lowenrosen, 2008, pág. 43)

Al respecto cabe señalar que al señalar que el derecho de consumidor posee autonomía, eso significa que se encuentre asilada de otras ramas jurídicas. Sino que actualmente, la Ley 29571 establece todo lo que compete al consumidor, desde sus principios, conceptos y diversos instrumentos.

*“La relación entre las normas del Derecho del Consumidor y las normas del Derecho Civil y Mercantil referidas a la contratación, lo que constituye una integración internormativa propia de las todas las disciplinas jurídicas, y que no afecta la unidad y especialidad que le compete a cada disciplina”* (Lowenrosen, 2008, pág. 43)

En Perú, el Derecho del Consumidor tiene hoy un estatuto jurídico nuevo con sus propias características y debe desarrollarse como tal, aunque es obvio que al igual que las demás disciplinas jurídicas participa del apoyo de varias disciplinas del Derecho.

## **2.2.1.6 PRINCIPIOS DEL DERECHO DEL CONSUMIDOR**

### **2.2.1.6.1 PRINCIPIO DE SOBERANÍA DEL CONSUMIDOR**

El Artículo V, inciso 1 del Código de Protección y Defensa del consumidor, Ley N° 29571 establece que:

*“Las normas de protección al consumidor fomentan las decisiones libres e informadas de los consumidores, a fin de que con sus decisiones orienten el mercado en la mejora de las condiciones de los productos o servicios ofrecidos”.*

El consumidor es el agente más importante en el mercado, por ello se le debe brindar información relevante, necesaria y útil para que este pueda tomar la decisión libre en base a la debida información que debe tener. A fin de que sea el consumidor quien oriente a las mejoras de las condiciones de los productos o servicios ofrecidos en el mercado con ayuda de sus decisiones. Para un mejor entender, la permanencia de un producto en el mercado va a depender del constante consumo que realice el consumidor o usuario. Entonces, si el consumidor o usuario no realiza tal uso o consumo, se presume que el producto ofertado en el mercado no satisface sus necesidades, lo que generará que el proveedor del producto mejore la calidad del producto a gusto de los consumidores o usuarios. (Carbonell, 2010, pág. 8)

La soberanía del consumidor es la libertad y poder que poseen a fin de elegir en un mercado libre los bienes y servicio que desea adquirir. Es decir, el consumidor logra el derecho a elegir entre los múltiples productos que se le ofrece. Esta soberanía origina que surjan organizaciones que se ocupan de garantizar su libertad frente al monopolio y dominio de las empresas. El

consumidor debe tomar sus decisiones en forma libre y de una manera plenamente informado de lo que se le ofrece.

#### **2.2.1.6.2 PRINCIPIO PRO CONSUMIDOR**

El Artículo V, inciso 2 del Código de Protección y Defensa del consumidor, Ley N° 29571 Indica lo siguiente:

*“En cualquier campo de su actuación, el Estado ejerce una acción tuitiva a favor de los consumidores. En proyección de este principio en caso de duda insalvable en el sentido de las normas o cuando exista duda en los alcances de los contratos por adhesión y los celebrados en base a cláusulas generales de contratación, debe interpretarse en sentido más favorable al consumidor”.*

Bajo el principio pro consumidor el Estado actuará, corrigiendo el desequilibrio, en favor de los consumidores motivado por la asimetría informativa; garantizándoles la protección de haber sido desinformados y que producto de ello no se les permitiera actuar con la debida diligencia. En cualquier campo de su actuación, el Estado ejerce una acción tuitiva a favor de los consumidores. En proyección de éste principio, en caso de duda insalvable en el sentido de las normas debe interpretarse en sentido más favorable al consumidor. (Carbonell, 2010, pág. 9)

En esta línea de ideas, nuestra carta política establece la protección de los consumidores y usuarios (Art. 65°). Esta consagración es un hecho de primera importancia para el Derecho peruano. La supremacía de la Constitución en el ordenamiento jurídico, nos permite afirmar que estamos ante

un nuevo principio general de nuestro Derecho, y que como tal debe cumplir una triple función (Linares Linares, 2017, pág. 12):

- Función Creadora, es decir, toda producción legislativa, relacionada con el tema, deberá inspirarse en dicho principio;
- Función Interpretativa, dado que el Derecho para ser aplicado necesita ser interpretado, dicha interpretación deberá hacerse en armonía con este principio; y
- Función Integradora, esto es que en caso de vacío o deficiencia legal se recurrirá a este principio.

En conclusión, este principio señala el sentido más favorable al consumidor y marca la pauta a partir de la cual se va a desarrollar un sistema normativo integral.

#### **2.2.1.6.3 PRINCIPIO DE TRANSPARENCIA**

El Artículo V, inciso 3 del Código de Protección y Defensa del consumidor, Ley N° 29571 señala sobre que:

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

Los proveedores tienen la obligación de proporcionar la información completa y veraz sobre los bienes y servicios que ofrecen; debiendo ser de manera oportuna para que los consumidores y usuarios tengan la oportunidad de tomar una decisión según sus intereses. (Sanchez Espinoza, 2015, pág. 51)

En virtud a este principio, los proveedores tienen la obligación de permitir el acceso total a la información de los productos o servicios que ofrecen a los consumidores, a fin de evitar que el consumidor sea engañado por publicidad falsa, o por la carencia de información relevante y veraz. Este principio, busca que se tenga acceso a información real, adecuada y suficiente para tomar la decisión de adquirir o no el producto. (Linares Linares, 2017, pág. 12)

#### **2.2.1.6.4 PRINCIPIO DE CORRECCIÓN DE LA ASIMETRÍA**

El Artículo V, inciso 4 del Código de Protección y Defensa del consumidor, Ley N° 29571 prescribe lo siguiente:

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

En la relación de consumo, el proveedor es el sujeto que busca la información relacionada al producto o servicio que se desea consumir y que por tanto tiene la obligación de información al respecto con transparencia. El principio busca evitar que el proveedor por encontrarse en una posición ventajosa, sin

competidores o con pocos competidores, haga mal uso o abuse. (Linares Linares, 2017, pág. 13)

Como podemos apreciar, en las transacciones se tiene que los proveedores son los profesionales-expertos respecto al alcance de los bienes y servicios. Es por ello que el Estado contribuirá con la prevención en la corrección de la asimetría con el propósito de equilibrar la señalada desigualdad. Por esto, el señalado principio será aplicado por el Estado, bajo esta potestad, reconociendo la vulnerabilidad y actuará corrigiendo estas prácticas, indebidas, por parte de los proveedores que pretendan aprovecharse de todas las distorsiones que se generen debido a la asimetría. Al respecto, el INDECOPI es la autoridad con competencia principal y de alcance nacional para conocer las presuntas contravenciones de los consumidores comprendidas en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, imponiendo las sanciones y medidas correctivas del caso. (Sanchez Espinoza, 2015, pág. 52)

De lo anteriormente señalado, se puede resaltar que nuestro Código de Protección y Defensa del Consumidor ha precisado que se encargará solamente de corregir, es decir empleará sus mecanismos para reprender las conductas que turben el poder de decisión de los consumidores. De ser el caso también tiene la facultad de imponer algún tipo de sanción mas no el ordenar algún monto reparatorio, esto se tramitará vía judicial.

#### **2.2.1.6.5 PRINCIPIO DE BUENA FE**

El Artículo V, inciso 5 del Código de Protección y Defensa del consumidor, Ley N° 29571 prescribe lo siguiente:

*“En la actuación en el mercado y en el ámbito de vigencia del presente Código, los consumidores, los proveedores, las asociaciones de consumidores, y sus representantes, deben guiar su conducta acorde con el principio de la buena fe de confianza y lealtad entre las partes. Al evaluar la conducta del consumidor se analizan las circunstancias relevantes del caso, como la información brindada, las características de la contratación y otros elementos sobre el particular”.*

Respecto a la buena fe, Bullard González establece lo siguiente:

*“Sobre el dolo omisivo, podemos asimilar el mentir a simplemente callarse para no decir toda la verdad; por esto nos indica que la doctrina tradicionalmente ha dado como respuesta, para establecer la diferencia, el principio de la buena fe resulta impreciso. (Bullard Gonzales, 2010).*

Dicho autor señala que sería válido callarse cuando ello no contradice el principio de la buena fe, y por tanto el silencio podría ser en ciertas ocasiones asimilable a la mentira o al engaño al ser un estándar impreciso e impredecible, como dicha buena fe.

#### **2.2.1.6.6. PRINCIPIO DE PROTECCIÓN MÍNIMA**

El Inciso 5, Artículo V, del Código de Protección y Defensa del consumidor, Ley N° 29571 establece lo siguiente:

*“El presente Código contiene las normas de mínima protección a los consumidores y no impide que las normas sectoriales puedan dispensar un nivel de protección mayor”*

Este principio tiene dos perspectivas en su aplicación: la primera referida a que lo establecido en el Código es lo mínimo que los proveedores y

consumidores deben respetar a nivel normativo; así, deja abierta la posibilidad de que otras entidades o sujetos establezcan normas específicas para diferentes tipos de relaciones comerciales o situaciones. La segunda perspectiva, se refiere a la irrenunciabilidad de los derechos y obligaciones establecidos en el Código. (Linares Linares, 2017, pág. 14)

En el Código de Protección y Defensa del Consumidor encontramos señalados los derechos que son básicos, irrenunciables, para la defensa de los consumidores y usuarios; por ende no se podría dar un nivel de salvaguardia menor a los derechos estipulados en la norma.

Este estándar mínimo de protección no impide que se puedan otorgar un nivel de protección mayor dentro del marco de sus atribuciones. Por ejemplo, el artículo 78° de nuestro Código de Protección y Defensa del Consumidor que indica que los compradores de inmuebles pactaran en sus respectivos contratos, que obtendrán cinco años de protección mínima en lo que respecta a defectos estructurales que pudieran suscitarse, en dichos inmuebles; no obstante de otras normas, de edificaciones, que señalen plazos mayores sobre dicha garantía. (Sanchez Espinoza, 2015, pág. 55)

#### **2.2.1.6.7 PRINCIPIO PRO ASOCIATIVO**

El Inciso 7 Artículo V, del Código de Protección y Defensa del consumidor, Ley N° 29571 Código del Consumidor prescribe lo siguiente:

*“El Estado facilita la actuación de las asociaciones de consumidores o usuarios en un marco de actuación responsable y con sujeción a lo previsto en el presente Código”.*

“El Código de Protección y Defensa del Consumidor señala que el Estado facilita la actuación de las asociaciones, en defensa de los intereses de los consumidores; pero impone que será en el marco de una actuación comprometida a lo dispuesto por el citado Código”. (Sanchez Espinoza, 2015, pág. 55)

Es decir se protege el derecho que tienen los consumidores de asociarse para defender sus derechos; sin embargo, establece también que dicha asociación debe darse de forma responsable y respetando lo establecido en el Código. Ello a fin de limitar cualquier abuso o mala práctica en la que dichas asociaciones podrían incurrir. (Linares Linares, 2017, pág. 14)

En el caso de los procedimientos administrativos en defensa colectiva de los consumidores, las asociaciones de consumidores debidamente registradas están habilitadas para formular denuncias, en resguardo de los intereses difusos o colectivos de los potencialmente o afectados consumidores y usuarios ante los organismos reguladores de los servicios públicos. Así como también para formular denuncias ante la Comisión de Protección al Consumidor y ante los demás órganos funcionales competentes del INDECOPI. De igual forma, en lo que respecta a los procesos judiciales para la defensa de intereses difusos y colectivos de los consumidores.

#### **2.2.1.6.8 PRINCIPIO DE PRIMACÍA DE LA REALIDAD**

El Código de Protección y Defensa del Consumidor señala en el Inciso 7 Artículo V prescribe lo siguiente:

*“En la determinación de la verdadera naturaleza de las conductas, se consideran las situaciones y relaciones económicas que efectivamente se realicen, persigan*

*o establezcan. La forma de los actos jurídicos utilizados en la relación de consumo no enerva el análisis que la autoridad efectúe sobre los verdaderos propósitos de la conducta que subyacen al acto jurídico que la expresa”.*

Este principio reside en que todas las relaciones de consumo supondrán su verdadera naturaleza económica, es decir, la autoridad podrá considerar el verdadero propósito señalado en aquellos contratos; considerando, lo que ha ocurrido, independientemente de los documentos firmados o por el acto jurídico.

Al respecto, Carbonell O’Brien (2010) establece lo siguiente:

*“El principio de la primacía de la realidad nos sugiere que los hechos van a primar frente a la formalidad, es decir, lo que el juzgador va a considerar es, principalmente, los hechos, lo que realmente ha sucedido, sin dejarse llevar por los documentos firmados o por el acto jurídico realizado para tal contratación. De esta manera, se evitará los abusos realizados por los proveedores frente a los consumidores, ya que, generalmente, estos últimos firman o realizan los trámites sugeridos por los proveedores, en los cuales se disminuye u omite derechos de los consumidores o usuarios”.* (Carbonell, 2010, pág. 10)

### **2.2.1.7 LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR**

*“La estructura de principios de los derechos fundamentales de los consumidores permite realizar ponderaciones cuando se encuentran en oposición con otros derechos fundamentales o principios constitucionales, a la vez que permite analizar la idoneidad de las medidas destinadas a la satisfacción de los derechos en una realidad concreta y la necesidad de la afectación de los*

*derechos o principios opuestos para la satisfacción de los derechos fundamentales de los consumidores y usuarios”.* (Lowenrosen, 2008, pág. 15)

El artículo 65 de la Constitución prescribe la defensa de los intereses de consumidores y usuarios desde dos derroteros, como principio rector para la actuación del Estado y como derecho subjetivo. El primero es un postulado destinado a orientar y fundamentar la actuación del Estado respecto de cualquier actividad económica mediante la protección al consumidor. El segundo reconoce la facultad que posee los consumidores y usuarios en los casos de trasgresión o desconocimiento de sus legítimos intereses; es decir, este derecho se manifiesta en una pretensión frente a los poderes públicos y órganos estatales y frente a los particulares. (Guido, 2004, pág. 65)

En ese sentido, conforme al Art. 65 de la Constitución, el Estado mantiene dos obligaciones: garantizar el derecho a la información y velar por la salud y seguridad de las personas en su calidad de consumidores o usuarios. Sin embargo, el Tribunal Constitucional ha establecido que éstos no son los únicos que traducen la defensa consagrada en la Constitución, pues se debe entender que se trata de un *numerus apertus* de derechos fundamentales, es decir, no es limitativa.

En ese sentido, el artículo 1 de la Ley 29571 establecen los siguientes derechos:

- Derecho a una protección eficaz respecto de los productos y servicios que, en condiciones normales o previsibles, representen riesgo o peligro para la vida, salud e integridad física.
- 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.

- Derecho a la protección de sus intereses económicos y en particular contra las cláusulas abusivas, métodos comerciales coercitivos, cualquier otra práctica análoga e información interesadamente equívoca sobre los productos o servicios.

- Derecho a un trato justo y equitativo en toda transacción comercial y a no ser discriminados por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole.

- Derecho a la reparación o reposición del producto, a una nueva ejecución del servicio, o en los casos previstos en el Código, a la devolución de la cantidad pagada, según las circunstancias.

- Derecho a elegir libremente entre productos y servicios idóneos y de calidad, conforme a la normativa pertinente, que se ofrezcan en el mercado y a ser informados por el proveedor sobre los que cuenta.

- A la protección de sus derechos mediante procedimientos eficaces, celeres o ágiles, con formalidades mínimas, gratuitas o no costosas, según sea el caso, para la atención de sus reclamos o denuncias ante las autoridades competentes.

- Derecho a ser escuchados de manera individual o colectiva a fin de defender sus intereses por intermedio de entidades públicas o privadas de defensa del consumidor, empleando los medios que el ordenamiento jurídico permita.

- Derecho a la reparación e indemnización por daños y perjuicios conforme al Código Procesal Civil

- Derecho a asociarse con el fin de proteger sus derechos e intereses de manera colectiva en el marco de las relaciones de consumo.

Como puede observarse, los derechos antes enunciados buscan proteger al consumidor en las distintas etapas del proceso de consumo; es decir, desde la búsqueda de información para la toma de decisión, la cual debe ser veraz y oportuna, las condiciones en las cuales se debe realizar la adquisición del producto o contratación del servicio y las formas de protección que este tiene frente a situaciones de vulneración de los derechos.

De otro lado, es importante señalar que los derechos mencionados en el Código en mención, no excluye aquellos que se incluyen en otras partes del Código o de aquellos reconocidos en leyes especiales. Es decir, los derechos enunciados en el artículo 1 del Código deben ser considerados como los de mínimo cumplimiento para garantizar la protección del consumidor en la relación de consumo. Finalmente, indicar que el Código específicamente establece la irrenunciabilidad de los derechos por parte de los consumidores, siendo nulo todo pacto en contrario. (Lowenrosen, 2008, pág. 15).

## **2.2.2 MECANISMOS DE PROTECCION AL CONSUMIDOR**

### **2.2.2.1 DEFINICION**

Las intensas transformaciones en las relaciones de consumo, ha provocado en los operadores legisladores respecto a la forma en que habrá de protegerse a los consumidores. Al respecto, entendemos como mecanismos de protección a los instrumentos creados con la finalidad de proteger ante la vulneración o amenaza de derechos fundamentales consagrados en la Constitución Política, siendo este caso específicamente el artículo 65° que prescribe lo siguiente “El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios”.

## **2.2.2.2 CLASES**

### **2.2.2.2.1 LIBRO DE RECLAMACIONES**

El artículo 150° del Código de Protección y Defensa del consumidor establece que el libro de reclamaciones es un documento de naturaleza física o virtual provisto por los proveedores en el cual los consumidores podrán registrar quejas o reclamos sobre los productos o servicios ofrecidos en un determinado establecimiento comercial abierto al público.

El Libro de Reclamaciones constituye un mecanismo de participación de la ciudadanía, por el cual el consumidor puede realizar un reclamo ante la insatisfacción o disconformidad con la atención u orientación recibida y el plazo legal establecido para brindarle respuesta es de 30 días.

El libro de reclamaciones tiene por finalidad que INDECOPI cuente con información directa, certera y real sobre cuáles son los proveedores y sectores de los que provienen los reclamos y cuáles son los más recurrentes; es decir, tener datos exactos de los establecimientos que no brindan un servicio idóneo y, a la misma vez, poder aplicar las sanciones correspondientes. (Linares Linares, 2017, pág. 57)

Según Decreto Supremo 011-2011-PCM, el artículo 3.3 y 3.4, en el libro de reclamaciones pueden establecerse dos tipos de manifestaciones:

- Reclamo: Manifestación que un consumidor realiza al proveedor a través de una hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones, mediante la cual expresa una disconformidad relacionada a los bienes expendidos o suministrados o a los servicios prestados. La reclamación no constituye una denuncia y en consecuencia, no inicia el procedimiento

administrativo sancionador por infracción a la normativa sobre protección al consumidor.

- Queja: 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 a los servicios prestados; o, expresa el malestar o descontento del consumidor respecto a la atención al público, sin que tenga por finalidad la obtención de un pronunciamiento por parte del proveedor.

La queja tampoco constituye una denuncia y, en consecuencia, no inicia el procedimiento administrativo sancionador por infracción a la normativa de protección.

#### **2.2.2.2.1.1 CARACTERISTICAS**

Al respecto, el Reglamento del Libro de Reclamaciones prescribe lo siguiente

*“El establecimiento comercial abierto al público deberá contar con un Libro de Reclamaciones, el cual debe ser de naturaleza física o virtual. Los proveedores que, además del establecimiento comercial abierto al público utilicen medios virtuales para la venta de bienes y/o prestación de servicios, deberán implementar, adicionalmente, un Libro de Reclamaciones de naturaleza virtual, el cual debe ser accesible para el consumidor en el mismo medio virtual empleado.”*

Frente a ello, el Código de Protección y defensa del consumidor, establece que existe dos tipos de libro de reclamaciones: física o virtual. En el caso que el establecimiento comercial opte por tener un libro de reclamaciones virtual,

este deberá estar a disposición de los consumidores en el mismo establecimiento mediante una plataforma de fácil acceso, debiendo brindar apoyo técnico para su uso a fin de registrar su queja o reclamo correspondiente. Respecto a lo último se estará viendo la diferencia más adelante en el presente trabajo. Además de ellos, el consumidor deberá contar con la copia de su hoja de reclamaciones virtual (gratuito) o remitirse al correo del consumidor

Por otro lado, si el establecimiento comercial opta por la vía física del libro de reclamaciones, el reglamento establece que este deberá contar con hojas de reclamaciones desglosables y autocopiativas, debidamente enumeradas. El reclamo que se registre en el Libro de Reclamaciones determina la obligación del proveedor de cumplir con atenderlo y darle respuesta en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario. Dicho plazo puede ser extendido por otro igual cuando la naturaleza del reclamo lo justifique, situación que es puesta en conocimiento ante la culminación del plazo inicial, de conformidad con lo establecido en el artículo 24 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; o norma que la modifique o sustituya.

#### **2.2.2.2.2 CONCILIACION**

Respecto a la conciliación, la autora Llontop Hurtado de Mendoza establece lo siguiente:

*“La conciliación es considerada como un espacio para las partes en donde podrán entablar el diálogo, expresando sus puntos de vista, siempre con la ayuda de un tercero imparcial, el conciliador. Este mecanismo de solución de conflictos lleva consigo un abanico de ventajas, tales como la brevedad, flexibilidad, economía, confidencialidad y, sobre todo, una solución dada por las propias partes”.* (Llontop, 2014, pág. 15).

La conciliación también está prevista para el caso de los procedimientos de defensa de los derechos del consumidor ante INDECOPI, cuando tenemos el reclamo de un consumidor.

Dicha opción de solución de controversia se encuentra plasmada en el art. 147 del Código de Protección y Defensa al Consumidor, el cual expresa de manera clara que el consumidor puede conciliar con el proveedor el conflicto surgido, ya sea antes del inicio del procedimiento administrativo o durante el mismo, pudiendo el conciliador concluirlo con la concretización de la conciliación.

En la conciliación, el funcionario encargado de dirigir la audiencia, no sin antes analizar y evaluar el caso y las posturas mantenidas entre las partes, puede intentar que las posiciones opuestas de las partes se acerquen, generando de esta manera un arreglo entre ellas o puede también proponer una alternativa de solución, la que es evaluada por las partes en ese acto a fin de manifestar su postura. Siendo importante indicar que la propuesta conciliatoria no genera responsabilidad de la persona encargada de la diligencia ni de la autoridad administrativa, debiendo constar ello en el acta correspondiente así como la fórmula propuesta.

#### **2.2.2.2.2.1 LA AUDIENCIA DE CONCILIACION**

El Código de Protección y Defensa del Consumidor establece que la audiencia de conciliación puede concluir de dos formas, sea con un acuerdo entre las partes, o con desacuerdo de estas. En el primer caso, si las partes llegan a un acuerdo, se levanta el acta conciliatoria, expresándose en ella lo acordado, lo cual resulta de obligatorio cumplimiento para las partes. En el segundo caso, si las partes no llegan a un acuerdo, se levanta el acta conciliatoria expresándose en ella que las partes no arribaron a un acuerdo; en este caso, el consumidor puede reservarse el

derecho de solicitar que se inicie un procedimiento sancionador en contra del proveedor del servicio.

Es importante resaltar que, en caso haya un incumplimiento por parte del proveedor de cumplir lo acordado en la audiencia de conciliación, el consumidor puede también solicitar que se inicie un procedimiento sancionador, frente a esta misma autoridad administrativa, por incumplimiento de acuerdo conciliatorio, tal como lo reconoce el artículo 106 del código de defensa y protección al consumidor. (Linares Linares, 2017, pág. 48)

Este mecanismo es útil porque evita el inicio de procedimientos sancionadores, que una vez iniciados, excluyen la posibilidad de que se archiven por el merco acuerdo entre las partes, ya que el Tribunal de INDECOPI ha interpretado que la facultad de sancionar no se pierde en virtud de esos acuerdos, lo que en la práctica desincentiva las conciliaciones cuando el procedimiento ya está iniciado. (Llontop, 2014, pág. 15)

#### **2.2.2.2.3 PROCEDIMIENTO SANCIONADOR**

El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) es una autonomía funcional encargada de la aplicación de las normas legales que protegen:

En el marco del ejercicio de sus funciones, INDECOPI cuenta con competencia para imponer sanciones y medidas correctivas en los procedimientos administrativos sancionadores que estén a su cargo. Asimismo, en virtud a lo establecido en el artículo 105 del Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley 29751), a fin de dar cobertura nacional a sus acciones puede constituir órganos resolutivos de procesos sumarísimos de protección al consumidor o desconcentrar

la competencia de la Comisión de Protección al Consumidor en las comisiones de las oficinas regionales fin de generar disminución de la carga procesal. (Linares Linares, 2017, pág. 43)

El Estado mantiene con los consumidores o usuarios un “deber especial de protección” que se encuentra constitucionalizado en nuestro ordenamiento jurídico. Una de las formas a través de las cuales el Estado ha considerado que debe ejercer esta tutela es mediante la sanción de aquellas conductas que desconozcan o resulten lesivas de los derechos reconocidos a los consumidores. (Peláez Ypanaqué, 2014, pág. 218)

La incorporación de mecanismos de derecho público responde a una nueva visión de Estado acorde con el modelo económico, según la cual una política de protección al consumidor trasciende la solución de los problemas de un consumidor en el marco de su relación individual con el proveedor. La relación de consumo, inicialmente concebida como una relación casi interindividual entre el productor y/o vendedor y el adquirente y/o consumidor, para la cual bastaba el tratamiento a nivel de derecho privado, ha evolucionado de tal manera que requiere en determinadas situaciones nuevos tratamientos jurídicos que vayan más allá de la esfera privada, precisamente por el sobredimensionamiento de los mercados y las operaciones que se dan dentro de ellos, haciendo necesario su tratamiento por las normas de derecho público estatal: constitucionales, administrativas, etc (Corrientes Cordova , 1994, pág. 8)

En ese sentido, el procedimiento sancionador administrativo es el mecanismo por el cual se ejerce la acción punitiva del Estado frente al incumplimiento de las obligaciones establecidas en el Código de Protección y defensa del Consumidor. Asimismo el respeto de los derechos de los consumidores,

conforme establece el artículo 65 de nuestra Constitución Política que establece la protección de parte del Estado a los derechos de los consumidores.

#### **2.2.2.2.3.1      INFRACCIONES Y MEDIDAS CAUTELARES**

El artículo 108 del Código en mención, establece que la infracción administrativa es aquella conducta del proveedor que transgrede las disposiciones del Código, ya sea por violar los derechos reconocidos de los consumidores como incumplir las obligaciones que estas normas imponen a los proveedores. Además, es considerada infracción si es que existe incumplimiento de acuerdo conciliatorio o de los laudos arbitrales en el caso del arbitraje de consumo. (Carbonell, 2010, pág. 327)

En ese sentido de determinarse la comisión de alguna infracción producida por el proveedor, este será sancionado tomando en consideración el nivel de afectación, el beneficio obtenido, entre otros. Así mismo, durante el trámite del procedimiento sancionador en materia de protección del consumidor, el proveedor puede realizar acciones que impidan la ejecución de las sanciones o medidas coercitivas que el Indecopi dictamine. Es decir, tiene potestad para en cualquier etapa del procedimiento dictar una o varias medidas cautelares, sea de oficio o a pedido de parte. (Linares Linares, 2017, pág. 44)

Las normas de procedimiento establecen que, iniciado el procedimiento, de considerarlo pertinente, INDECOPI puede ordenar una medida cautelar distinta a la solicitada por la parte interesada. Las medidas

cautelares provistas por el artículo 109 del Código de Protección y Defensa del Consumidor son las siguientes:

- La cesación de los actos materia de denuncia.
- El comiso, el depósito o la inmovilización de los productos, etiquetas, envases y de cualquier otro bien que sea materia de denuncia.
- La adopción de las medidas necesarias para que las autoridades aduaneras impidan el ingreso al país de los productos materia de denuncia.
- El cierre temporal del establecimiento del denunciado.
- Cualquier otra medida que tenga por objeto evitar que se produzca algún perjuicio derivado del acto denunciado o que tenga como finalidad la cesación de este.

#### **2.2.2.2.3.2 SANCIONES**

La sanción es un término, en derecho que tiene varias acepciones. En primer lugar, se denomina sanción a la consecuencia o efecto de una conducta que constituye infracción de una norma jurídica. Dependiendo del tipo de norma incumplida o violada, puede haber varias sanciones penales o penas; sanciones civiles y sanciones administrativas. (Carbonell, 2010, pág. 331)

Si del resultado del procedimiento administrativo sancionador se determina que el proveedor tiene responsabilidad administrativa, este podrá ser sancionado desde una amonestación hasta la imposición de multas equivalentes a 450 Unidades Impositivas Tributarias (UIT) según lo establece el artículo N° 110 del Código de Defensa y Protección del Consumidor. De igual forma, en el caso de

los representantes legales las multas son hasta 5 Unidades Impositivas Tributarias (UIT) según se determine su responsabilidad en las infracciones cometidas (Linares Linares, 2017, pág. 44).

La imposición de sanciones por la Administración, en un Estado de derecho se rige por determinados principios constitucionales entre los que destaca el de proporcionalidad según las circunstancias concurrentes en el acto ilícito, estimadas de acuerdo con los criterios de graduación legalmente establecidos. (Carbonell, 2010).

Según la gravedad de las infracciones se impondrán las siguientes sanciones:

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

Asimismo el artículo 112 del Código establece que existe graduación en cuanto a sanción, teniendo en cuenta lo siguiente:

- El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción.
- La probabilidad de detección de la infracción.
- El daño resultante de la infracción.
- Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado.

- La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores.
- Otros criterios que, dependiendo del caso particular, se considere adecuado adoptar.

Asimismo es considerado como agravantes lo siguiente casos:

- La reincidencia o incumplimiento reiterado, según sea el caso.
- La conducta del infractor a lo largo del procedimiento que contravenga el principio de conducta procedimental.
- Cuando la conducta infractora haya puesto en riesgo u ocasionado daño a la salud, la vida o la seguridad del consumidor.
- Cuando el proveedor, teniendo conocimiento de la conducta infractora, deja de adoptar las medidas necesarias para evitar o mitigar sus consecuencias.
- Cuando la conducta infractora haya afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.
- Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas, dependiendo de cada caso particular.

Se consideran circunstancias atenuantes especiales las siguientes:

- La subsanación voluntaria por parte del proveedor del acto u omisión imputado como presunta infracción administrativa, con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos.

- La presentación por el proveedor de una propuesta conciliatoria que coincida con la medida correctiva ordenada por INDECOPI.
- Cuando el proveedor acredite haber concluido con la conducta ilegal tan pronto tuvo conocimiento de la misma y haber iniciado las acciones necesarias para remediar los efectos adversos de la misma.

Asimismo según Ley N. 29571, Art. 121 del Código establece que “las infracciones prescriben a los dos años contados a partir del día en que la infracción se hubiera cometido o desde que cesó, si fuera una infracción continuada”; y en el caso de las sanciones se puede exigir el cumplimiento de estas hasta los tres (3) años contados desde el día siguiente a aquel en que la resolución por la que se impone la sanción queda firme. El plazo antes mencionado se interrumpe cuando se inicia el procedimiento de ejecución coactiva; asimismo, la prescripción se suspende cuando se haya dictado una medida cautelar o concurra cualquier otra situación equivalente que impida el inicio o suspenda el procedimiento de ejecución coactiva.

### **2.2.2.2.3.3 MEDIDAS CORRECTIVAS**

La medida correctiva es un acto procedimental que tiene por finalidad revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que ésta se produzca nuevamente en el futuro. (Carbonell, 2010, pág. 340)

#### **2.2.2.2.3.3.1 OBJETO DE LAS MEDIDAS CORRECTIVAS**

El objeto de la medida correctiva es

- Ser un instrumento de protección del consumidor
- Ser un mecanismo de regulación de las conductas económicas negativas en el mercado; corrigiendo, revirtiendo, previniendo y eliminando dichas conductas.
- Garantizar el equilibrio y bienestar del mercado, el comercio y la empresarialidad. (Carbonell, 2010, pág. 340)

#### **2.2.2.2.3.3.2 FINALIDAD DE LAS MEDIDAS CORRECTIVAS**

- Prevenir.- permitirá informar a los agentes económico del daño o perjuicio que ocasionan determinadas conductas económicas negativas.
- Corregir.- Permite enmendar y moderar la actividad de algo.
- Revertir.- Permite volver al estado o condición que tuvo antes. Esto no significa una naturaleza indemnizatoria.
- Eliminar una conducta económica negativa que cree o aumente un riesgo al consumidor en el mercado. (Carbonell, 2010, pág. 341)

#### **2.2.2.2.3.3.3 CLASES DE LAS MEDIDAS CORRECTIVAS**

Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor, de acuerdo a lo establecido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor se puede dictar dos tipos de medidas correctivas:

- i) Medidas correctivas reparadoras: Son aquellas que tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior.

- ii) Medidas correctivas complementarias: Son aquellas que tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

#### **2.2.2.2.3.4 PROCEDIMIENTO ORDINARIO**

El procedimiento sancionador ordinario puede iniciar de oficio o mediante denuncia. La primera instancia del procedimiento está a cargo de las Comisiones de Protección al Consumidor de INDECOPI, la cual es responsable de realizar los actos propios del procedimiento sancionador a fin de determinar la existencia de responsabilidad administrativa.

El artículo 37 del Decreto Supremo 009-2009-PCM, Reglamento de Organización y Funciones del INDECOPI establece que la Comisión de Protección al Consumidor podrá resolver sobre los siguientes temas:

- a) Pronunciamientos de los procedimientos iniciados en primera instancia administrativa: Las resoluciones emitidas en este contexto pueden contener distintos pronunciamientos según la etapa del procedimiento en la que se encuentren. Así, puede declararse la admisibilidad o inadmisibilidad, la procedencia o improcedencia y, finalmente, si la pretensión ha sido fundada o infundada.
- b) Adopción de medidas cautelares, correctivas, coercitivas, determinación de costas y costos.
- c) Aplicación las sanciones correspondientes, en caso se determine que se ha cometido una infracción a los derechos de los consumidores.

d) Recursos de reconsideración que se interpongan contra las resoluciones que hayan expedido, en caso se sustente en nueva prueba, en virtud a lo establecido en el artículo 208 de la Ley 27444.

Una vez finalizada la primera instancia, las resoluciones que pongan fin a esta podrán ser consentidas o apeladas. En caso de apelación, será la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual la que resuelva los procedimientos en segunda instancia y con alcance nacional; es decir, esta será la encargada de resolver los procedimientos tanto de las comisiones establecidas en Lima como las que se encuentran a nivel nacional.

#### **2.2.2.2.3.5 PROCEDIMIENTO SUMARISIMO**

El Código establece la existencia del procedimiento sumarísimo para las denuncias formuladas por los consumidores a través de un procedimiento célere para los casos en que ello se requiera por la cuantía o la materia discutida.

Para ello, el Código ha establecido la creación de órganos resolutiveos especiales que sean competentes de conocer y resolver dichos procedimientos en primera instancia. Estos emitirán resoluciones que determinen la admisibilidad o inadmisibilidad, la procedencia o improcedencia y, finalmente, si la pretensión ha sido fundada o infundada; asimismo, podrán dictar medidas cautelares.

Es decir, eso regirá para aquellos procedimientos cuyo valor no supere tres Unidades Impositivas Tributarias (UIT). Además aquellas denuncias en la que la materia sea requerimientos de información, métodos abusivos de cobranza

y demora en la entrega del producto, con independencia de su cuantía. Asimismo, denuncias en primera instancia en los siguientes casos: por incumplimiento de medida correctiva, incumplimiento de acuerdo conciliatorio e incumplimiento y liquidación de costas y costos.

Las resoluciones de la primera instancia, emitidas por los órganos resolutorios especiales, podrán ser apeladas ante la Comisión de Protección al Consumidor que sea competente, la cual emitirá resolución en segunda instancia.

Una de las principales características de estos Procedimientos Sumarísimos es que corresponden (en primera instancia) a un Órgano Resolutivo, el cual está integrado por un Jefe. Ello quiere decir que en la primera instancia el poder de decisión de la administración recaerá en una sola persona, quien deberá emitir un pronunciamiento en base a lo desarrollado oportunamente por las partes y tomando en cuenta aquellos medios probatorios aportados.

Es oportuno señalar que el límite cuantitativo para iniciar un Procedimiento Sumarísimo, es decir hasta 3UIT, se debe tener en cuenta que este límite es únicamente para iniciar el procedimiento, mas no aplica como tope para la imposición de sanciones ya que independientemente de la sanción que corresponda (que puede superar las 3 UIT), se pueden disponer medidas correctivas que superen la cuantía antes mencionada. Es decir, para la imposición de sanciones, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos aplica los criterios establecidos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, esto es: infracciones leves que van desde una amonestación hasta 50 UIT; infracciones graves con hasta 150 UIT; e, infracciones muy graves, con multa de hasta 450 UIT.

*“La implementación de estos Procedimientos Sumarísimos responde a la necesidad de marcar una diferencia entre aquellos asuntos objetivamente más sencillos, de aquellos más complejos de manera tal que para los primeros podamos tener resultados más rápidos, respondiendo de esa forma a las necesidades e intereses de los consumidores”.* (Flores Consiglier, 2010, pág. 8)

En ese sentido, por ejemplo si en ciertos casos el objeto en que se encuentra involucrado costaban menos de 200 soles, sería absurdo que la administración se demore un tiempo considerable para resolver el caso, diferente es si la controversia radica por la compra de in inmueble cuyo valor superaba los S/ 300,000.00.

Es así que se ha establecido un plazo máximo de tramitación de los Procedimientos Sumarísimos de 30 días hábiles por cada instancia, pudiendo haber hasta 3 instancias administrativas: como ya se mencionó, la primera instancia corresponde al Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos; la segunda instancia, en vía de apelación, a la Comisión de Protección al Consumidor o a la Comisión con facultades desconcentradas para esa materia; y, de ser el caso, la tercera instancia, en vía de revisión, a la Sala competente en materia de Protección al Consumidor del Tribunal del INDECOPI.

Los procesos sumarísimos terminan con la resolución final, en la cual INDECOPI ordena el pago de costa y costos del proceso, según sea el caso. Es decir, la administración solo va a hasta esta vía, otorgar las medidas correctivas y/o medidas cautelares según sea el caso y si es que existen daño al consumidor, este tendrá que acudir vía judicial a fin de solicitar indemnización.

#### **2.2.2.2.3.5.1 REGLAS DE TRAMITACION**

El artículo 126 del Código de Protección y defensa del consumidor establece las siguientes de tramitación de los procedimientos llevados en vía sumarísima, son las siguientes:

- Debe tramitarse y resolverse en un plazo máximo de treinta (30) días hábiles por instancia.
- Las partes únicamente pueden ofrecer medios probatorios documentales. Asimismo la autoridad competente puede requerir de oficio, la actuación de algún medio probatorio de naturaleza distinta.
- La resolución de la correspondiente comisión o, de ser el caso, del Tribunal da por agotada la vía administrativa.

#### **2.2.2.2.4 SISTEMA DE ARBITRAJE DE CONSUMO**

El Sistema Arbitral de Consumo es el instrumento que las Administración Pública ponen a disposición de los ciudadanos para resolver de modo eficaz los conflictos y reclamaciones que surgen en las relaciones de consumo, toda vez que la protección de los consumidores y usuarios exige que éstos dispongan de mecanismos adecuados para resolver sus reclamaciones. (Sorbelló, 2006, pág. 16)

Es considerado como un medio alternativo de resolución de conflictos heterocompositivo cuyo objeto sea de carácter disponible, el cual se fundamenta en la autonomía de voluntad de las partes. Poseyendo así un origen voluntario y privado, que permite detraer, temporalmente de la jurisdicción estatal, el conocimiento de la controversia sometida a arbitraje, para efectos de encargar su decisión a un tribunal arbitral –compuesto por uno o más árbitros– elegido por las partes. (Matheus, 2006, pág. 25)

El artículo 137° del Código de Protección y Defensa del Consumidor trajo consigo la creación del Sistema de Arbitraje de Consumo, con el objetivo de resolver de manera sencilla, gratuita, rápida y con carácter vinculante, los conflictos entre consumidores y proveedores.

Sistema de Arbitraje de Consumo, el artículo 1.2 de su Reglamento establece que “... *tiene por finalidad resolver con carácter vinculante y produciendo efectos de cosa juzgada los conflictos surgidos entre consumidores y proveedores en relación con los derechos reconocidos a los consumidores*”.

Así, los consumidores podrán obtener una solución definitiva a los problemas surgidos con las empresas en un plazo mucho más corto, inclusive recibir indemnización por los eventuales daños y perjuicios ocasionados. Es decir, mediante el arbitraje de consumo el consumidor puede solicitar un pago indemnización y evitar el procedimiento judicial. Cabe indicar que el arbitraje de consumo tiene carácter voluntario y tiene que el proveedor estar adherido al Sistema de Arbitraje de Consumo, que a la fecha son pocas las instituciones que lo están.

#### **2.2.2.2.4.1      COMO ACCEDER AL ARBITRAJE DE CONSUMO**

El reglamento del Arbitraje de Consumo, establece que los consumidores que opten por este arbitraje deberán presentar una solicitud dirigida a la Junta Arbitral de Consumo, en mesa de partes del Indecopi, adjuntando copia de su DNI, constancia de convenio arbitral, de ser el caso, comprobante de pago o

contrato que acredite relación de consumo y los medios probatorios que determinen la afectación a sus derechos y/o el daño ocasionado por el proveedor.

#### **2.2.2.2.4.2 CARACTERÍSTICAS DEL ARBITRAJE**

Acorde a lo anteriormente señalado, podemos observar las siguientes características del arbitraje:

- Es un procedimiento gratuito según lo establecido artículo 137° del Código la cual establece inicio del procedimiento no está sujeto al pago de tasa o derecho administrativo alguno
- Importa una alternativa frente al recurso a los juzgados y tribunales estatales.
- Es un mecanismo voluntario
- Es un mecanismo privado de resolución de conflictos. – Las partes pueden elegir y controlar el recurso al arbitraje
- Las partes aceptan la obligatoriedad del futuro laudo arbitral. El arbitraje posee frente al proceso judicial diversas ventajas operativas, tales como la posibilidad de designar a quienes van a decidir la controversia.

#### **2.2.2.2.4.3 ORGANIZACIÓN DEL SISTEMA DE ARBITRAJE DE CONSUMO**

El artículo 3° del Reglamento, establece que el *“Sistema de Arbitraje de Consumo se organiza a través de las Juntas Arbitrales de Consumo constituidas por la Autoridad Nacional de Protección al Consumidor, y de los órganos arbitrales”*.

Es decir, el Sistema de Arbitraje de Consumo estará conformado por Juntas Arbitrales de Consumo y los Órganos Arbitrales, previstos en los artículos 138° y 139° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, respectivamente. Que se explicará a continuación:

#### **2.2.2.2.4.3.1 JUNTAS ARBITRALES DE CONSUMO:**

De conformidad con el artículo 138° del Código, las Juntas Arbitrales de Consumo se constituyen a iniciativa de la .Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, es decir el INDECOPI.

De acuerdo al Reglamento del Arbitraje de Consumo, las Juntas Arbitrales de Consumo son los órganos constituidos al interior de entidades de la administración pública, cuya finalidad consiste en organizar el Sistema de Arbitraje de Consumo y promoverlo entre los agentes del mercado y los consumidores de su localidad.

Las Juntas Arbitrales de Consumo son constituidas progresivamente por la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor en los gobiernos regionales y locales con los que coordine para tal fin, si no se constituye en algún gobierno local o regional se podrá constituir una Junta Arbitral de Consumo en cualquiera de sus sedes u oficinas regionales. Las Juntas Arbitrales de Consumo estarán integradas por su Presidente y un Secretario Técnico, cargos que deberán recaer en personal de la entidad de la administración pública en la que se ha constituido dicha Junta.

#### **2.2.2.2.4.3.2 LOS ÓRGANOS ARBITRALES**

Regulado en el artículo 139° del Código la cual establece que los Órganos Arbitrales son los encargados de resolver el conflicto de consumo. Los órganos arbitrales pueden ser unipersonales o colegiados y se encuentran adscritos a una Junta Arbitral de Consumo, cuya Secretaría Técnica brinda el apoyo administrativo necesario para el debido cumplimiento de su función arbitral.

#### **2.2.2.2.4.4 INICIO DE PROCEDIMIENTO**

El artículo 19 del Reglamento de Arbitraje de Consumo establece lo siguiente:

- El procedimiento arbitral se inicia con la petición escrita dirigida por el consumidor a la Junta Arbitral, con los requisitos formales.
- El consumidor deberá presentar con su petición de arbitraje los medios probatorios que respalden las pretensiones planteadas y, de ser aplicable, copia del convenio arbitral. En la petición de arbitraje, el consumidor deberá declarar, bajo responsabilidad, el domicilio donde deberá notificarse al reclamado de las actuaciones del proceso.
- Si la solicitud no reuniera los requisitos formales el Secretario Técnico de la Junta Arbitral requerirá al consumidor su subsanación en un plazo que no podrá exceder de dos (2) días hábiles, bajo apercibimiento de declarar inadmisibile la petición de arbitraje, procediéndose al archivo de la solicitud.
- En los procedimientos arbitrales no es obligatoria la intervención de abogado y, en consecuencia, no es requisito de admisibilidad para la denuncia, descargos y demás actos procesales que se encuentren autorizados por letrado.

### **2.2.3 NECESIDAD DE NORMATIVIZAR EL MECANISMO DE REPARACIÓN DE DAÑOS EN VIA ADMINISTRATIVA**

#### **2.2.3.1 REPARACION DE DAÑOS EN SEDE ADMINISTRATIVA A FAVOR DEL CONSUMIDOR**

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 establecido en el Código del Consumidor

Ante una situación de vulneración de derechos de los consumidores, los proveedores no solo deberán cumplir con la medida correctiva, ya sea la reposición o devolución de los bienes o servicios defectuosos y de ser el caso, cumplir con la responsabilidad civil frente a los daños que estos pudieran haber generado a los consumidores o sus bienes, sino que además de ello tendrán que asumir la responsabilidad administrativa por los siguientes supuestos: (Linares Linares, 2017, pág. 42)

- Falta al deber de idoneidad,
- Haber generado un riesgo injustificado,
- Omisión de información,
- Cualquier otra circunstancia que haya afectado los derechos del consumidor.

Referente a la idoneidad, el Código de Protección y Defensa del Consumidor lo define como la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente reciben en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores.

Asimismo, los proveedores tienen la obligación de brindar información relevante a los consumidores de manera previa a la relación de consumo. Dicha información debe ser veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada, oportuna y fácilmente accesible la cual servirá al consumidor como referente al momento de adquirir un determinado servicio o bien, y sin la cual se hubiera efectuado en términos distintos

La determinación de la responsabilidad administrativa está a cargo de INDECOPI, la cual se encargara de iniciar el procedimiento sancionador correspondiente por la infracción cometida por el proveedor. Cabe destacar que dichos procedimientos pueden ser iniciados de oficios por el INDECOPI o ser promovidos por la denuncia de un consumidor o de una asociación de consumidores.

El proveedor se encuentra obligado a mostrar prueba en contrario en su defensa; es decir, una vez realizada la denuncia por parte del consumidor o asociación de consumidores, se presume que el proveedor tiene responsabilidad administrativa. (Linares Linares, 2017, pág. 42)

Al respecto, el artículo 104 de la Ley 29571 establece lo siguiente “quedará exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho, determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado”

### **2.2.3.2 REPARACIÓN DE DAÑOS EN SEDE JUDICIAL A FAVOR DEL CONSUMIDOR**

*“En el caso peruano, el Código de Protección y Defensa del Consumidor, estipula una serie de normas que de una u otra manera establecen disposiciones de responsabilidad civil por los daños que el empresario proveedor cause a los consumidores en la comercialización de sus bienes y servicios”.* (Duran Carrion, 2012, pág. 117)

Si bien los proveedores tienen la responsabilidad de responder por los defectos o la cantidad entregada de los bienes o servicios contratados por el proveedor, estos también tendrán responsabilidad civil cuando los productos generen daños y/o perjuicios a los consumidores o a sus bienes y, como consecuencia de ello, deberán pagar la indemnización correspondiente al consumidor afectado, para ello, el consumidor perjudicado deberá acudir ante el Poder Judicial y tramitar el proceso.

Los casos en los que se presenta la responsabilidad civil de los proveedores son aquellos en que los defectos contenidos en el producto o servicio no ofrecen seguridad al consumidor. En tal sentido, el Código de Protección y Defensa del Consumidor ha establecido que los defectos que afectan la seguridad de los consumidores pueden presentarse en las siguientes situaciones:

- El diseño del producto: Cuando el producto no cumple con las especificaciones técnicas o características específicas para resguardar la seguridad del usuario.
- La manera en la cual el producto ha sido puesto en el mercado, incluyendo su apariencia, el uso de cualquier marca, la publicidad, etc.
- El uso previsible del producto: la responsabilidad se atribuye no solo al fin para el que se ha desarrollado el producto, sino a aquellos usos alternativos que pueden verse contemplados por el consumidor.

- Los materiales, el contenido y la condición del producto: el proveedor es responsable por que los materiales, el contenido y la condición del producto permitan cumplir con la finalidad para el que este ha sido adquirido por el consumidor, en virtud al deber de idoneidad.

De otro lado, el artículo 101 ha establecido que la responsabilidad civil por los productos defectuosos es objetiva, en base a lo establecido por al artículo 1970 del Código Civil, el cual establece lo siguiente:

*“Responsabilidad por riesgo aquel que, mediante un bien riesgoso o peligroso, o por el ejercicio de una actividad riesgosa o peligrosa, causa un daño a otro, está obligado a repararlo”*

Al respecto, el autor Durand Carrión señala que el consumidor debe probar que el daño sufrido es a consecuencia del defecto y que hay un nexo causal entre el defecto y los daños, por lo que se debe demostrar que, si el defecto no hubiera existido, el daño no se hubiera producido, porque la causalidad adecuada supone que el daño es resultado esperado en circunstancias normales del defecto; es decir, el defecto es idóneo para producir daños. (Duran Carrion, 2012, págs. 119-120)

Indecopi a través de la Comisión de Protección del Consumidor tiene la facultad de ordenar medidas de reposición y reparación de productos, la devolución de la contraprestación pagada por el consumidor o cualquier otra medida que tenga por objeto el reponer el estado de las cosas hasta antes de la producción del daño.

Algunos autores consideran a estas medidas como un resarcimiento del daño dadas las expectativas económicas del consumidor y las consideran como eventuales indemnizaciones por especie para resarcir el daño emergente y propugnan una corriente de opinión para otorgarles este carácter; sin embargo las medidas correctivas no tienen ese carácter, porque las indemnizaciones responden otros criterios y solo pueden ser fijadas por mandato judicial, caso contrario deberá modificarse toda la dogmática civil sobre la responsabilidad para trasladar este tema a los órganos administrativos. (Duran Carrion, 2012, pág. 118)

Respecto al último punto que establece Duran Carrión, es decir acerca de la indemnización en los órganos administrativos, es el tema de investigación del presente trabajo por lo que más adelante se detallará la necesidad de su incorporación.

Finalmente, es importante destacar que el Código ha establecido un carácter universal para la responsabilidad civil en materia de los derechos de los consumidores, así establece que la indemnización comprenderá todas las consecuencias causadas por el producto defectuoso, incluyendo el daño emergente, el lucro cesante, el daño a la persona y el daño moral.

### **2.2.3.3 LA RESPONSABILIDAD CIVIL**

#### **2.2.3.3.1 DEFINICION**

Actualmente hay diversas opiniones en la doctrina sobre cuál es el término correcto para referirse a esta figura. La doctrina se ha dedicado a estudiar el tema de la responsabilidad civil tomando como idea central la reparación de los daños, sugiriendo inclusive que el término "responsabilidad" sea sustituido por el de "reparación".

Fernando Vidal Ramírez señala, “*Con esa visión histórica, los estudios de la responsabilidad civil trazan su evolución partiendo del natural instinto de venganza de quien es víctima de un daño, siendo esta la etapa de la venganza privada, para luego de esta, pasar a la etapa de la composición o del resarcimiento o de la reparación del daño, cuando en la organización social comienza a hacer su aparición el Estado.*” (Vidal Ramirez, 2006, pág. 203)

Al respecto, Borja Soriano define la responsabilidad civil como “la obligación que tiene una persona de indemnizar a otra los daños y perjuicios que se le han causado”. (Borja Soriano Manuel, 1991, pág. 456)

En palabras de Ricardo de Ángel Yagüés, diríamos que “*La sanción jurídica de la conducta lesiva responde a una elemental exigencia ética y constituye una verdadera constante histórica: el autor del daño responde de él, esto es, se halla sujeto a responsabilidad. Y, en principio, la responsabilidad se traduce en la obligación de indemnizar o reparar los perjuicios causados a la víctima.*” (De Angel Yagues, 1993, pág. 34)

“*La responsabilidad civil consiste en la obligación que recae sobre una persona de reparar el daño que ha causado a otro, sea en naturaleza o en bien por un equivalente monetario, normalmente mediante el pago de una indemnización de perjuicios* (Carbonell, 2010, pág. 294)”.

La responsabilidad civil puede ser contractual o extracontractual. Cuando la norma jurídica violada es una ley, nos referimos de la responsabilidad extracontractual de no causar daño a nadie. Por otro lado, cuando la norma jurídica transgredida es una obligación establecida en una declaración de voluntad partida, nos referimos a responsabilidad contractual (Carbonell, 2010, pág. 295)

Finalmente, el Estado es el que va a asumir la función de aplicar la sanción respectiva por la comisión de algún ilícito penal y, por otro lado, se establece el carácter pecuniario de la responsabilidad civil, que tiende a resarcir a la víctima del daño sufrido.

### **2.2.3.3.2 CLASES**

#### **2.2.3.3.2.1 RESPONSABILIDAD CONTRACTUAL**

Como es evidente, la responsabilidad contractual deviene de una obligación pre constituida, y se manifiesta ante el incumplimiento de la misma. El vínculo jurídico que une a las partes contratantes ha emanado del acuerdo de ambas voluntades, de una relación obligacional, por lo que el carácter volitivo de dicha relación hace surgir de manera espontánea, natural, la obligación de reparar el daño causado por la inejecución de las prestaciones a cargo de los contratantes. Supone una obligación concreta, preexistente, formada por la convención de las partes y que resulta violada por una de ellas.” (Bustamante Alsina, 1986, pág. 71)

En tal sentido, en palabras de José Luis de los Mozos, *“Tenemos que partir de la idea de que el quebrantamiento de la preexistente relación obligatoria imputable al deudor es la fuente o ratio de la responsabilidad contractual. En ese sentido, como la obligación lleva consigo la ineludible necesidad de su cumplimiento, si el deudor no la cumple por causas que le sean imputables, el Derecho ha de procurar de un modo u otro su efectividad, su cumplimiento forzoso o anormal que, de no poderse alcanzar de otra manera, tiene lugar mediante la indemnización de daños y perjuicios.”* (De los Mosos & Soto Coaquila, 2006, pág. 52)

Al respecto Esteban Carbonell O'brien establece que la clase de obligación será de importancia al momento de determinar la responsabilidad civil contractual. Por ejemplo, nos referimos a una obligación de resultado cuando la conducta del proveedor recae en una acción o una abstención. Por ejemplo una persona está obligada a dejar cierta mercadería en un colegio, en este caso la responsabilidad es prácticamente automática, solo será necesario demostrar si la mercadería ha sido entregada o no. Diferente es el caso si la obligación recae en un médico, en la que si bien no tiene la obligación de sanar al paciente, si tiene la obligación de actuar de manera prudente y diligente. En este caso nos encontramos a la obligación de medios en la que es más difícil de probar la responsabilidad civil, estando la carga de la prueba en la víctima quien deberá probar que el agente fue negligente o imprudente al cumplir sus obligaciones. (Carbonell, 2010, pág. 295)

De lo anteriormente señalado, estamos frente a una responsabilidad civil contractual cuando los daños producidos son consecuencia del incumplimiento de una obligación pactada, es decir, deriva de la inejecución de obligaciones. En definitiva, el deber de indemnizar deriva de otro deber, el deber de cumplir, que ha sido infringido.

#### **2.2.3.3.2 RESPONSABILIDAD EXTRACONTRACTUAL**

El daño que se verifica en la esfera patrimonial de una persona, puede ser producido también por un hecho humano distinto del incumplimiento de la obligación y entonces se denomina daño extracontractual. Es decir, el daño contractual deriva de la violación de una obligación específica preexistente,

mientras que el daño extracontractual simplemente se deriva de la violación de la genérica obligación. (Bustamante Alsina, 1986, pág. 73)

*“La responsabilidad civil extracontractual es aquella que existe cuando una persona causa, ya por sí misma, ya por medio de otra de la que responda, ya por una cosa de su propiedad o de que se sirve, un daño a otra persona en la que no estaba ligada por un vínculo obligatorio”.* (Carbonell, 2010, pág. 296).

Es decir, la responsabilidad civil extracontractual es consecuencia del incumplimiento de un deber jurídico genérico, mientras que la responsabilidad civil obligacional o contractual es producto del incumplimiento de un deber jurídico específico denominado “relación jurídica obligatoria” (Taboada Cordova, 2001, pág. 26)

En ese orden de ideas, cuando el daño se produce sin que exista ninguna relación jurídica previa entre las partes y existe el incumplimiento del deber genérico de no causar daño a otro, nos encontramos en el ámbito de la denominada responsabilidad extracontractual.

### **2.2.3.3.3 ELEMENTOS**

#### **2.2.3.3.3.1 ANTIJURICIDAD**

La mayor parte de los autores, consideran que la antijuricidad es uno de los requisitos fundamentales de la responsabilidad civil en general, sea contractual o extracontractual, por cuanto se entiende que solo nace la obligación de indemnizar cuando se causa daño a otro y otros mediante un comportamiento que no es amparado por el Derecho, por contravenir una norma imperativa, los

principios que conforman el orden público o las reglas de convivencia social que constituyen las buenas costumbres. (Taboada Cordova, 2001, pág. 36)

En este orden de ideas, entendemos que si se causa un daño mediante una conducta, existiendo la relación de causalidad adecuada y los factores de atribución correspondientes no habrá responsabilidad, pues el autor del daño no será responsable si la conducta realizada se efectuó dentro de los límites del derecho, es decir conductas lícitas.

Al respecto, no podemos confundir la responsabilidad penal con la responsabilidad civil, en tanto que el primero ha sido ocasionado por haber generado un daño en la cual tiene como finalidad indemnizar. Sin embargo, en los casos de responsabilidad penal su finalidad es sancionar al autor del delito, independiente si se realizó daño o no.

Es necesario señalar que se suele confundir que al referirnos de conductas antijurídicas típicas nos estamos refiriendo a conductas delictivas como si las únicas conductas que estuvieran prohibidas por el ordenamiento jurídico fueran consideradas delito. Este concepto también lo encontramos el ámbito del derecho privado. Así por ejemplo, tenemos el caso del artículo 882° del Código Civil, que dispone expresamente que no se puede establecer contractualmente la prohibición de enajenar o gravar, salvo que la ley lo permita, lo que significa que la existencia de un pacto con dicho contenido sería una conducta antijurídica sin ser considerada delito. (Taboada Cordova, 2001, pág. 41)

#### **2.2.3.3.3.2 EL DAÑO**

### 2.2.3.3.2.1 DEFINICION

Este elemento de la responsabilidad civil, es fundamental en el sentido que solamente cuando se ha causado un daño se configura jurídicamente un supuesto de responsabilidad civil, produciéndose como efecto jurídico el nacimiento de la obligación legal de indemnizar, bien sea en el ámbito contractual o extracontractual, ya que caso contrario no existirá ningún sustento para el nacimiento de dicha obligación legal de indemnizar. (Taboada Cordova, 2001, pág. 53)

El ser humano, como ser de relación, en el desarrollo de sus conductas intersubjetivas esta permanente en la posibilidad de incurrir en responsabilidad, la que, por eso, es inherente a la vida social. Esta responsabilidad se traduce en la obligación de indemnizar el daño que su conducta pueda irrogar. De este modo, el daño, en su significado más lato, es el actor determinante y fundamenta la responsabilidad civil. (De los Mosos & Soto Coaquila, 2006, pág. 203)

El daño no puede ser entendido como la lesión de un interés protegido, por cuanto ello resulta equivoco y sustancialmente impreciso. El daño incide más bien en las consecuencias, aquellos efectos (negativos) que deriva de la lesión del interés protegido. (Espinoza Espinoza, 2013, pág. 252).

En efecto y en términos generales, el daño es aquella disminución que experimenta una persona en su patrimonio de manera injustificada o perjudicial por otro sujeto y que constituye uno de los principales elementos de la responsabilidad civil. Es la lesión a un interés jurídicamente protegido. Sin daño

o perjuicio no hay responsabilidad civil, puesto que el objetivo primordial de la misma es precisamente la indemnización o resarcimiento del daño causado.

#### **2.2.3.3.3.2.2. CLASIFICACION DEL DAÑO**

En la doctrina peruana, dentro del daño existen dos clasificaciones siendo las siguientes que se a continuación:

##### **2.2.3.3.3.2.2.1 DAÑO PATRIMONIAL**

Consiste en la lesión de derechos de naturaleza económica, material, patrimonial que deberá ser reparada. (Soto Coaguila, 2015).

###### **2.2.3.3.3.2.2.1.1 DAÑO EMERGENTE**

Es la pérdida que sobreviene en el patrimonio del sujeto afectado, por haber sido perjudicado por un acto ilícito, o como sostiene un sector autorizado de la doctrina Italia “la disminución de la esfera patrimonial” del daño.

Viene a ser la pérdida patrimonial efectivamente sufrida como consecuencia de un hecho ilícito, implica siempre un empobrecimiento. (Taboada Cordova, 2001, pág. 56)

###### **2.2.3.3.3.2.2.1.2 LUCRO CESANTE.**

Se manifiesta por el no incremento en el patrimonio del dañado. Es considerada como “la ganancia patrimonial neta dejada de percibir” por el daño. Se entiende como ganancia dejada de percibir o el no incremento en el patrimonio dañado, mientras que en el daño emergente hay

empobrecimiento en el lucro cesante hay un impedimento de enriquecimiento legítimo. (Taboada Cordova, 2001, pág. 56)

#### **2.2.3.3.3.2.2.2 DAÑO EXTRAPATRIMONIAL**

Tradicionalmente, esta voz de daño era entendida como aquella en la que se “lesiona a la persona en sí misma, estimada como un valor espiritual, psicológico, inmaterial, entendiéndose como daño moral. Dentro del Código Civil la categoría de daño extramatrimonial o subjetivo (concebido como daño no patrimonial a los sujetos de derecho). Dentro de este tipo de daño encontramos los siguientes: (Taboada Cordova, 2001, pág. 57)

##### **2.2.3.3.3.2.2.2.1 DAÑO A LA PERSONA.**

Viene a ser el daño que lesiona a la persona en sí misma estimada como un valor espiritual, psicológico, inmaterial. Afecta el proyecto de vida que deberá ser evidenciado o en proceso de ejecución. (Taboada Cordova, 2001, pág. 58)

##### **2.2.3.3.3.2.2.2.2 DAÑO MORAL**

Definido como “el ansia, la angustia, los sufrimientos físicos o psíquicos, etc” padecidos por la víctima que tienen el carácter de “efímeros y no duraderos” Es el daño no patrimonial que se entiende como una lesión a los sentimientos de la víctima y que produce un gran dolor, afección o sufrimiento, ejemplo la pérdida de un ser querido como consecuencia de un accidente de tránsito con consecuencia fatal. Es decir, esta clase de daño será aquella lesión a cualquier sentimiento que deberá tratarse de un sentimiento digno y legítimo, es

decir aprobado por la conciencia social, en el sentido de la opinión común predominante en una determinada sociedad en un momento histórico determinado y por consiguiente considerado digno de tutela legal. (Taboada Cordova, 2001, pág. 58)

Existen dos grandes problemas con referencia al daño moral como acreditarlo y como cuantificarlo. La jurisprudencia asume que en los casos de fallecimiento de una persona, el cónyuge y los hijos sufren necesariamente un daño moral.

Respecto a cuantificarlo si bien no existe una suma de dinero que pueda reparar la pérdida de un ser querido, el artículo 1984 expresa que el monto indemnizatorio debe ir acorde con el grado de sufrimiento de la víctima y la manera como ese sufrimiento se ha manifestado en la situación de la víctima y su familia en general.

#### **2.2.3.3.3 NEXO CAUSAL**

Este requisito es de orden fundamental en el sentido que debe existir una “relación de causalidad” en el sentido que debe existir una relación de causa- efecto, es decir, de antecedente – consecuente entre la conducta antijurídica del autor y el daño causado, pues de lo contrario no existirá responsabilidad civil y no nacerá la obligación de indemnizar. (Taboada Cordova, 2001, pág. 75)

Podemos definirla como el nexo o relación existente entre el hecho determinante del daño y el daño propiamente dicho, es una relación de causa efecto la cual permitirá establecer hechos susceptibles de ser considerados hechos determinantes del daño.

Es el determinante para establecer qué tipo de perjuicios se deben reparar, es decir que un adecuado manejo de la causalidad establece el límite de la responsabilidad y por tanto, tiene incidencia directa en el quantum indemnizatorio. (Espinoza Espinoza, 2013, pág. 254)

#### **2.2.3.3.3.1 LA NOCION DE CAUSA ADECUADA**

Para que una conducta sea causa adecuada de un daño es necesario que concurren dos factores o dos aspectos: *El factor in concreto* que deberá entenderse en el sentido que un daño causado debe ser consecuencia fáctica o material de la conducta antijurídica del autor. Sin embargo, es necesaria la existencia de otro elemento, refiriéndonos al *factor in abstracto* el cual se entiende en los siguientes términos: la conducta antijurídica de acuerdo a la experiencia normal y cotidiana, es decir según el curso normal y ordinario de los acontecimientos debe ser capaz o adecuada para producir el daño causado. Al tener una respuesta negativa, no existirá relación causal aun cuando se cumpla el factor in concreto. Es decir, no basta que una conducta ha causado físicamente daño, es necesario determinar si esa conducta es considerada capaz de producir ese daño de acuerdo al curso ordinario y normal de los acontecimientos. (Taboada Cordova, 2001, pág. 77)

De esta manera, es de aplicación obligatoria esta teoría para todos los casos de responsabilidad civil extracontractual en el sistema legal peruano conforme el artículo 1985° del Código Civil.

#### **2.2.3.3.3.2 LA FRACTURA CAUSAL Y CONCAUSA**

La fractura causal se configura cada vez que un determinado supuesto se presenta un conflicto entre dos conductas o causas sobre la realización de un año. El mismo que será resultado de una sola conducta; en este sentido, en todo supuesto de fractura causal una de las conductas o causas habrá producido o causado el daño y la otra no habrá llegado a causarlo justamente por haber sido consecuencia de la otra conducta. Es por ello que a la conducta que no ha llegado a causar el daño se le denomina causa inicial, mientras que a la conducta que si llego a causar el daño se le denomina causa ajena. Esto significa en consecuencia que la causa ajena es un mecanismo para establecer que no existe responsabilidad civil a cargo del autor de la causa inicial justamente por haber sido el daño consecuencia del autor de la causa ajena. (Taboada Cordova, 2001, pág. 78).

Al respecto, cada vez que se le intente atribuir a un sujeto la responsabilidad extracontractual por la producción del daño, el mismo tendrá la posibilidad de liberarse de dicha responsabilidad si logra acreditar que el daño fue generado por una causa ajena: caso fortuito, fuerza mayor, hecho determinante de un tercero o propio hecho de la víctima según establece el artículo 1972° del Código Civil.

#### **2.2.3.3.3.4 FACTOR DE ATRIBUCION**

El factor de atribución de responsabilidad, es la razón o fundamento que justifica que el “daño” que ha sufrido una persona sea reparado por otra.

##### **2.2.3.3.3.4.1 FACTORES DE ATRIBUCION SUBJETIVOS Y**

##### **OBJETIVOS**

###### **2.2.3.3.3.4.1.1 DOLO**

El derecho tiene diversas acepciones. En sentido lato significa una idea de mala fe, malicia, fraude, daño. Por ello entendemos como dolo como la voluntad o el ánimo deliberado de la persona del causar el daño, coincide con el artículo 1318° del Código civil en lo referente al incumplimiento de la obligación. (Taboada Cordova, 2001, pág. 86)

#### **2.2.3.3.3.4.1.2CULPA**

La culpa es el fundamento del sistema subjetivo de responsabilidad civil (fluye, emana claramente del art. 1969° C.C); y ante la dificultad de probar la culpa del autor, es decir, dado lo difícil que es conocer el aspecto subjetivo del autor, nuestro ordenamiento ha considerado que es conveniente establecer presunciones de culpabilidad, invirtiendo la carga de la prueba, de tal modo que la víctima ya no estará obligado a demostrar la ausencia de culpa. (Taboada Cordova, 2001, pág. 86)

Esta inversión de la carga de la prueba y correlativa presunción de culpabilidad del autor en el sistema subjetivo de responsabilidad civil extracontractual presume la culpa del autor del daño causado.

- Culpa Objetiva.- Viene a ser la culpa por violación de las leyes, cuando el ordenamiento determina el parámetro de comportamiento y si la persona no cumple es responsable. Un ejemplo clásico es el art. 961° del Código Civil. El criterio de la normal tolerancia sirva para determinar si hay o no culpa.
- Culpa Subjetiva.- Se basa en las características personales del agente, y un ejemplo de ello lo encontramos en el artículo 1314°. Este tipo de culpa engloba a la imprudencia (el sujeto hace más de lo debido) y a la negligencia (el sujeto hace menos de lo debido).

En la responsabilidad por incumplimiento de obligaciones, se suele diferenciar diversos grados de culpa:

- Culpa grave (art. 1319 CC) definido como culpa inexcusable y viene a ser el no uso de la diligencia que es propia de la mayoría de las personas. Ejemplo se deja a una persona a cargo de un almacén, deja abierta las puertas de noche y roban los productos.
- Culpa leve.- Es la omisión de la diligencia ordinaria exigida por la naturaleza de la obligación y que corresponda a las circunstancias de las personas, el tiempo y el lugar.

#### **2.2.3.3.3.4.1.3 RIESGO CREADO**

Cuando una persona hace uso de mecanismos, instrumentos, aparatos o sustancias peligrosas por sí mismos, está obligada a responder del daño que causen aunque no obre ilícitamente, a no ser que demuestre que ese daño se produjo por culpa o negligencia inexcusable de la víctima (Taboada Cordova, 2001, pág. 89)

La teoría del riesgo es una teoría que se aplica al campo de la responsabilidad civil extracontractual y es un criterio para determinar la responsabilidad de las personas (naturales o jurídicas) involucradas en el daño ocurrido a otra persona (natural o jurídica), sin haber tenido tal persona que soportar el daño que se le ocasionó. Este criterio dice que son responsables de los daños de tipo extracontractual todas aquellas personas que efectúan una conducta que tenía el riesgo de que se presentara en concreto el resultado dañoso acontecido. Es decir, son responsables todos aquellos que asumen el riesgo de llevar una acción que puede tener una consecuencia dañosa para las otras

personas, aun cuando la persona que asuma el riesgo efectúe la actividad o conducta con el mayor cuidado y perfección posible.

En otras palabras, es responsable todo aquel que lleve a cabo una conducta que conlleva el riesgo de un resultado dañoso. Si este resultado se presenta, tendrá que responder patrimonialmente.

#### **2.2.3.3.4. INDEMNIZACION**

##### **2.2.3.3.4.1 DEFINICION**

Cuando existe un daño atribuible, la consecuencia de tal acción es que se debe responder. En la mayoría de los casos consiste en el pago de una suma de dinero.

La indemnización de daños y perjuicios está destinada a restablecer el estado de las cosas que se habían tenido en mira al concertar el contrato. La indemnización, en este orden de ideas, llenas una función de equivalencia para equilibrar los intereses económicos en juego. Por eso, los daños y perjuicios no constituyen una nueva obligación, sustitutoria de la obligación original. Ellos se deben en virtud de la obligación inicial, de la que son un objeto secundario. (Soto Coaguila, 2015, pág. 38)

##### **2.2.3.3.4.2 CUÁNDO PROCEDE EL PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN DE DAÑOS Y PERJUICIOS**

Para que haya un daño sea resarcible no basta que se incumpla la obligación y que el incumplimiento sea imputable al deudor. Es necesario, además, que el incumplimiento produzca un perjuicio. Toda reclamación de

daños y perjuicios, aunque se funde en un derecho inobjetable a exigirlos, requiere la prueba de su existencia. Para declarar la responsabilidad no basta comprobar la infracción de la obligación; es preciso demostrar la existencia de los daños y perjuicios.

A este respecto, establece el artículo 1331 del Código Civil que "la prueba de los daños y perjuicios y de su cuantía también corresponde al perjudicado por la inejecución de la obligación, o por su cumplimiento parcial, tardío o defectuoso". Por ello, el incumplimiento de un contrato no otorga necesariamente el derecho a una indemnización. Tiene que haber un daño. La responsabilidad civil, a diferencia de la responsabilidad penal, no es punitiva. Así, si el deudor incumple su obligación por dolo o por culpa y el acreedor no sufre daño alguno, entonces no hay lugar a la indemnización.

#### **2.2.3.3.5 NECESIDAD DE NORMATIVIZAR UN MECANISMO DE REPARACIÓN DE DAÑOS EN VIA ADMINISTRATIVA**

Como bien se explicó en el primer capítulo de la presente tesis, el consumidor es un sujeto de derechos que adquiere productos o servicios a fin de satisfacer necesidades, encontrándose en una situación de desventaja respecto a la información y conocimiento de lo que adquiere, toda vez que el proveedor se encuentra preparado y bien informado por los productos o servicios que ofrece.

Frente a ello, el Estado reconoce la protección al consumidor, es así que la Constitución Política del Perú en su artículo 65 establece lo siguiente " *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.

Cabe señalar que ese artículo se encuentra relacionado con el principio pro consumidor, recogido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor el cual expresa lo siguiente:

*“En cualquier campo de su actuación, el Estado ejerce una acción tuitiva a favor de los consumidores. En proyección de este principio en caso de duda insalvable en el sentido de las normas o cuando exista duda en los alcances de los contratos por adhesión y los celebrados en base a cláusulas generales de contratación, debe interpretarse en sentido más favorable al consumidor”.*

Ante la necesidad de brindar protección al consumidor, se creó el Indecopi a fin de salvaguardar los derechos de este. Al respecto como se indicó y desarrolló en el marco del presente trabajo, podemos darnos cuenta que existen mecanismos que protegen al consumidor pero ~~este~~ no lo es de manera efectiva.

En ese sentido, consideramos que no existe una protección integral al consumidor, en el sentido que en la actualidad una persona ante la infracción a uno de los derechos como consumidor, se verá en la necesidad de acudir, en primer lugar, al INDECOPI para que en vía administrativa, sus derechos sean efectivamente tutelados, buscando obtener la subsanación de la conducta infractora y el otorgamiento de las medidas correctivas -reparadoras o complementarias- según el caso amerite.

Si bien es cierto que el INDECOPI como autoridad administrativa es competente para conocer las presuntas infracciones estipuladas en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, existen determinadas infracciones que no son susceptibles de corregir a través de un mandato por parte de la autoridad administrativa o que generan daños adicionales; precisamente este tipo de

conductas son las que tienen como único remedio el otorgamiento de una compensación pecuniaria al consumidor, entiéndase por una indemnización pero que lamentablemente el consumidor no puede solicitar en vía administrativa, con lo cual la referida conducta no será sancionada a beneficio del consumidor, pues en ciertos casos se les impondrá multas las cuales van en beneficio para el propio Indecopi.

Actualmente en sede administrativa no es posible conceder indemnizaciones, pues para ello, será necesario acudir a la vía jurisdiccional correspondiente, tal como lo señala el propio Código en su artículo 100°, en concordancia con lo establecido en el artículo 232° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

Ello implica que un consumidor, a fin de que sea indemnizado por el perjuicio causado por una conducta originada de una relación de consumo, tenga que necesariamente acudir a la vía administrativa para que el INDECOPI determine si realmente se infringió sus derechos como consumidor, y luego, de ser el caso, acudir a la vía jurisdiccional en donde, a través de un -muy costoso y largo- proceso judicial se le reconozca y ordene el pago de una indemnización a su favor.

Asimismo, este procedimiento de solicitar ante Indecopi la reposición y/o sanción a un proveedor por la comisión de alguna infracción a sus derechos de consumidor y comparecer obligatoriamente al Poder Judicial a fin de solicitar un pago indemnizatorio termina por desincentivar al consumidor a reclamar y demandar ante la autoridad a fin de que sus derechos sean tutelados de forma efectiva. Por lo que en la actualidad, la manera que el consumidor pueda recuperar en parte lo que perdió por la infracción cometida, después de la

resolución final que sanciona al proveedor, tendrá que solicitar la liquidación de costas y costos en los que en algunos casos se suele incrementar el pago de costas (honorarios del abogado) a fin de recuperar en cierta parte los gastos por la infracción.

En definitiva, resulta altamente costoso para un consumidor recurrir al poder judicial para que éste sea quien establezca el monto indemnizatorio y ordene el pago resultante, teniendo en cuenta en primer lugar, el tiempo que seguramente ha tardado en INDECOPI para determinar la responsabilidad del proveedor denunciado y que el poder judicial tendrá que solicitar los actuados en sede administrativa en donde ya se determinó la existencia de la infracción y del consiguiente daño ocasionado, para ordenar el pago de la indemnización que corresponda.

El consumidor necesita tener la seguridad que cuando existan situaciones que vulneren sus derechos y que le generen daño, esto podrá ser solicitado y solucionado de manera rápida. Es por ello la necesidad de atribuirle a INDECOPI la facultad de ordenar el pago indemnizatorio, de tal modo que el Estado cumpla con su rol tuitivo y ante situaciones de desventaja y vulneración de los derechos al consumidor, se pueda generar reparo con ello.

Al respecto señalamos que el consumidor necesita protección total e integral de acuerdo a lo establecido en la normatividad peruana, éste cuenta con respaldo constitucional sin embargo, de acuerdo a lo descrito demostramos que la vía administrativa es insuficiente para poder reestablecer su derecho, y acudir al poder judicial implica mayor desgaste para el consumidor.

En relación a ello, es necesario realizar una ponderación de intereses, en la cual por un lado tenemos el formalismo que existe desde siempre en acudir al Poder Judicial para solicitar un pago indemnizatorio que, como sabemos, son procesos muy largos y, por otro lado, cumplir con la finalidad de la indemnización que es resarcir los daños ocasionados a la víctima, en la cual es necesario considerar este último como preponderante pues ante todo se debe de proteger a la víctima, y reestablecer sus derechos en el menor tiempo posible y de manera integral.

Por lo que la presente investigación propone que el consumidor pueda solicitar el pago indemnizatorio por vía administrativa cuando el monto de la pretensión no supere 1UIT, toda vez que al no ser un monto elevado, la valoración de las pruebas ofrecidas podrán ser resueltas en un plazo prudente dentro de esta vía. Diferente será el caso en que se pretenda obtener una indemnización por montos altos en la cual amerita la valoración de mayor cantidad de pruebas al tratarse de casos más complejos, de esta forma reducirá la carga procesal que existe en el poder judicial toda vez que los magistrados solo tendrán conocimientos de aquellas demandas complejas y las de menor cuantía serán resultan por el propio Indecopi.

En ese sentido, nos amparamos en el principio de economía procesal en el sentido que en determinadas situaciones y cuando el monto de la pretensión de la indemnización sea menor a 1UIT se podrá solicitar vía un proceso sumario -como el caso de la liquidación de costas y costos- en un expediente nuevo en el cual se realice el traslado a la parte denunciada de tal manera que pueda realizar sus descargos, abrir un espacio para contradecir pruebas y no vulnerar el derecho al debido proceso. Es decir, según esta

propuesta el consumidor podrá solicitar ante la misma autoridad administrativa (INDECOPI) el pago de una indemnización después de la resolución final firme en un expediente adicional al proceso principal, a fin que todo lo actuado permanezca y se resuelva en vía administrativa, en la cual a fin de obtener una reparación civil, el consumidor deberá acreditar fehacientemente la responsabilidad generada por parte del proveedor que trae como consecuencia el pago indemnizatorio, de esta manera el consumidor se verá beneficiado y el proveedor podrá realizar su derecho de defensa conforme establece el derecho al debido proceso

Con dicha facultad, no solo va a generar protección integral al consumidor, sino que los mecanismos otorgados por Indecopi serán más eficientes toda vez que existirá menor reincidencia ya que el proveedor no solo tendrá que cumplir con la medida correctiva, sino también con una indemnización.

#### **2.2.3.3.6 ANALISIS DE CASOS**

##### ***EL EXPEDIENTE N° 569 -2016 – DEMANDANTE: MARCO ORLANDO SERRANO GARCIA - SÉPTIMO JUZGADO DE PAZ LETRADO SOBRE DEMANDA DE INDEMNIZACIÓN POR DAÑOS Y PERJUICIOS – RESPONSABILIDAD EXTRACONTRACTUAL***

El demandante estando en México (julio 2015) realizó un curso de capacitación que iba aprovecharlo para ir de vacaciones con su esposa a Cancún (1-6 de octubre del 2015), fue informado a través de llamadas del BCP en la cual le solicita el pago de deuda de una tarjeta de Crédito visa que no reconoce, clasificándolo negativamente. Frente a ello, el demandante procede a

realizar un reclamo vía (Libro de reclamaciones on line) recibiendo respuesta que dicho reclamo será atendido en quince días, posteriormente recibe un reclamo en la cual se amplía con un plazo máximo adicional de quince días. (ANEXO N° 1)

Ante esta situación y al no encontrar respuesta del Banco, decide regresar a Perú, por consiguiente los pasajes y el pago de la estadía en el hotel y tour fueron cancelado y lógicamente perdidos pues no hay derecho al reembolso. Posteriormente decide comunicarse vía telefónica en la cual le indican que el banco asumió el pago de la deuda y que se le iba a liberar de la central de riesgos.

Referente a este tema y como primer punto de partida, señalamos que se realizó primero un reclamo vía on line y que no llegó a ser denuncia pues al interponerla en lo único que el consumidor se podría ver beneficiado es en la medida correctiva dictada por Indecopi al ser una deuda que no existe y que nunca fue suscrita por el consumidor. Cabe señalar que, el Banco al darse cuenta que atribuyó una deuda que no corresponde, procedió a realizar las gestiones necesarias ante la central de riesgos a efectos de rectificar la calificación crediticia del interesado. Es pues, como según se indicó en el presente trabajo, a manera de proteger al consumidor Indecopi únicamente puede ordenar el cumplimiento de la medida correctiva pero, en este caso en concreto verificamos que producto de esta infracción al consumidor (faltando al deber de idoneidad) afectó a mucho más que ello, en el sentido que al perder los pasajes y la estadía en el hotel, generó un gasto producto de la atribución incorrecta por parte del Banco y que lamentablemente esto no puede ser solicitado por vía administrativa, por lo que acudió al poder judicial para que le indemnicen por los daños generados ya mencionados y que además, producto de la clasificación

negativa en la central de riesgo le generó ansiedad, angustia al no otorgarle un crédito vehicular solicitado producto de la infracción del Banco. Cabe señalar que esta demanda fue ingresada el 22 de febrero del 2016 (ANEXO N° 2), en la cual el Banco de Crédito contesta la demanda (ANEXO N°3) confirmando que si bien por error se imputó una deuda no reconocida, esto fue rectificadas de manera diligente y que no se configuran los elementos de la responsabilidad civil. Dicho proceso aún sigue en trámite pues no emite sentencia que ordene el pago indemnizatorio por los daños ocasionados.

***- DENUNCIA EXP. 0085-2014/PSO-INDECOPI-LAL/ SEGUNDO RAFAEL MENDIVES HOYOS / DEMANDA EXP. 1601-2016 JUZGADO PAZ LETRADO DE TRUJILLO SOBRE INDEMNIZACION POR DAÑOS Y PERJUICOS POR RESPONSABILIDAD EXTRACONTRACTUAL***

En primera lugar, se interpone denuncia al Banco de Crédito y Servcorp por haber imputado una deuda no reconocida y requerido indebidamente al consumidor y como consecuencia de ello se le habría reportado negativamente a la Central de riesgos. Por lo que al evidenciarse la vulneración de las normas legales de protección al consumidor, mediante **Resolución final N° 0252-2014/PSO-INDECOPI-LAL** (ANEXO N°4) se resuelve en sancionar al BCP con 8UIT al haber acreditado que se imputó indebidamente el pago de una deuda y como consecuencia de ella se le reportó en condición negativa, la misma suerte corre Servcorp. De igual forma dictan la medida correctiva en el extremo que rectifique la situación financiera del consumidor. Frente a ello, el consumidor al encontrarse limitado en vía administrativa acude a acude al Poder Judicial a fin de interponer demanda de indemnización por daños y Perjuicios –

responsabilidad extracontractual, (ANEXO N°5) por los daños ocasionados, alegando que la información que se remite implica difusión en el Sistema Financiero por lo que a la fecha no puede ser sujeto de crédito, habiendo menoscabado su imagen crediticia y al ser propietario de un negocio se le ha visto imposibilitado de acceder a créditos, limitando sus derechos así como la posibilidad de generar mayores ingresos.

Cabe señalar en este caso el denunciante interpuso su denuncia el 21 de febrero del 2014 y que después de dos meses Indecopi a través de la resolución final ordena la medida correctiva y la sanción, en la cual de dicho monto no le corresponde al consumidor, por lo que al considerar que con la medida correctiva no se le protege de manera integral, acude al Poder Judicial a fin de poder reestablecer sus derechos y recibir un monto por los daños ocasionados.

Es por ello que pese a que se reconoce la infracción cometida por el Banco por la vulneración de los derechos del consumidor, el Indecopi se encuentra limitado pues lo único que puede ordenar es que su situación se reestablezca, en este caso corregir su situación en la central de riesgos, pero no va más allá, es decir no protege al consumidor por los daños que ocasionó la infracción, encontrándose en una situación que como verificamos, de acudir a otra vía a fin que se termine protegiendo de manera total. Cabe señalar que la demanda por indemnización de daños y perjuicios se presentó el 10 de mayo del 2016, en la que el BCP contesta la demanda (ANEXO N° 6) reconociendo su error de imputar deuda no reconocida pero que el demandante no acredita el daño generado por lo que se debe declarar infundada en todos sus extremos. A la fecha no se emite sentencia pues como sabemos acudir a vía jurisdiccional implica un

largo proceso judicial para el otorgamiento del pago de una indemnización a su favor.

**- DENUNCIA EXP. 0054-2016/PSO-INDECOPI-LAL/ MARIANA JUGO VALDIVIA**

Se presenta la denuncia contra ITTSA (ANEXO N° 7) por haber incumplido con el deber de idoneidad toda vez que no cumplió con el tiempo de llegada a la ciudad de Lima ofrecido a través de su página web producto de las fallas técnicas del bus, ocasionando que pierda el vuelo a la ciudad de Cuzco. Asimismo, por no cumplido con reclamo dentro del plazo establecido.

Cabe señalar que la denunciante solicita como medida correctiva reparadora le devuelvan el monto del pasajes de Trujillo a Lima por no haber cumplido con lo esperado y tener un servicio deficiente, devolver el monto pagado por la penalidad a la pérdida del vuelo cuyo monto asciende a \$30 dólares y obligar a el pago de S/ 800 soles por concepto de indemnización y daños y perjuicios.

Indecopi al haber verificado que el proveedor incumplió con su deber de idoneidad, ordena como medida correctiva que ITTSA devuelva el monto del pasaje, (ANEXO N°8) pero en los dos últimos puntos solicitados sobre el pago de la penalidad y por los daños y perjuicios se desestiman en el extremo que nuestra normatividad establece que esto deberá ser solicitado ante el Poder Judicial.

Referente al pago de la penalidad se considera como el daño patrimonial efectivamente sufrido, en este caso el realizar un pago adicional por el incumplimiento por parte de ITTSA al haber otorgado un servicio deficiente,

perjudicando no solo en los pasajes del avión sino en la estadía del hotel ya reservado y los tours ya contratados, por lo que sin duda alguna se está ocasionando perjuicio al consumidor.

Dentro de la propuesta que sigue este trabajo, es el de solicitar la indemnización por vía administrativa cuando el monto sea menor a 1UIT, en este caso en concreto, al haber Indecopi sancionado a ITTSA ya se configuraría todos los elementos de la responsabilidad civil, quedando únicamente acreditar el daño generado. Sin embargo, como en muchas situaciones sucede, el consumidor no acudió a una vía judicial para el pago de una indemnización por todo lo que esto implica, quedando de esta forma el consumidor en desventaja ya que se vio perjudicado al tener un servicio deficiente que en buena cuenta se reembolsó por ello, pero de todas formas existió un perjuicio en tanto nadie le devolvió por los gastos adicionales productos de la infracción, no existiendo como se indica en el trabajo protección integral.

En suma, estas situaciones podrían ser resueltas en el sentido que se adopten determinados cambios en nuestro ordenamiento jurídico, brindándole mayores facultades a la autoridad administrativa competente para que en sede administrativa se permita el otorgamiento de indemnizaciones y con ello buscar que el desincentivo de conductas infractoras a las normas de protección al consumidor se basen, no sólo en la aplicación de una sanción y el mandato de ejecución de medidas correctivas, sino en el otorgamiento de una indemnización al consumidor, de tal manera generar una protección integral y rápida al consumidor para el restablecimiento total de sus derechos.

### 2.2.3.3.7 PROPUESTA

Por todo lo antes glosado, se concluye que la incorporación es necesaria. Por ende, debe realizarse una modificación del texto del artículo 106 de la Ley N° 29571 “Código de Protección y Defensa del Consumidor” incluyendo como un procedimiento de Indecopi la reparación de daños mediante la solicitud de una indemnización en aquellos casos que el monto de la pretensión sea menor a 1UIT, con la salvedad que esto deberá solicitarse solo cuando la vulneración del derecho al consumidor le haya generado daño y siendo siempre necesario la acreditación del mismo.

Bajo esa premisa, el texto del artículo 106 del Código de Protección y Defensa del Consumidor debe quedar en los siguientes términos:

#### **“Artículo 106.- Procedimientos a cargo del Indecopi**

El Indecopi tiene a su cargo los siguientes procedimientos:

##### **a. Procedimientos sancionadores:**

- (i) Por infracción a las normas de protección al consumidor.
- (ii) Por incumplimiento de acuerdo conciliatorio o de laudo arbitral.
- (iii) Procedimiento administrativo sancionador por:
  - 1. Proporcionar información falsa u ocultar, destruir o alterar información o cualquier libro, registro o documento que haya sido requerido durante la tramitación de un procedimiento.

2. Negativa injustificada a cumplir un requerimiento de información efectuado.

3. Denuncia maliciosa.

**b. Procedimientos sancionadores por incumplimiento de mandatos:**

(i) Por incumplimiento de medidas correctivas.

(ii) Por incumplimiento de pago de costas y costos del procedimiento.

(iii) Por incumplimiento de mandato cautelar. Código de Protección y Defensa del Consumidor

**c. Procedimiento de liquidación de costas y costos del procedimiento**

**d. Procedimiento de reparación de daños**

**(i) Se podrá solicitar el pago indemnizatorio, cuando dicho monto de la pretensión no supere 1 UIT y cuando el consumidor, además de acreditar la vulneración de sus derechos, también acredite que la responsabilidad del daño ocasionado es imputable al proveedor.**

De manera supletoria, en todo lo no previsto en el presente Código y en las disposiciones especiales, es aplicable a los procedimientos administrativos anteriormente señalados, la Ley núm. 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.”

## **CAPÍTULO 3. Material y métodos**

### **3.1. Tipo de investigación**

#### **3.1.1. Por su finalidad**

##### **3.1.1.1. Investigación Básica**

La presente investigación es básica, ya que se aportan conocimiento sobre el derecho del consumidor, sus principios, los mecanismos de protección, la responsabilidad administrativa y civil del proveedor para que a partir de ello determinar que es necesaria la incorporación de un mecanismo de reparación de daños en sede administrativa.

#### **3.1.2. Por su profundidad**

##### **3.1.2.1. Investigación Descriptiva**

El presente trabajo responde a una investigación descriptiva en la medida que describe los principios y derechos del consumidor, entre otros aspectos.

#### **3.1.3. Por su naturaleza**

##### **3.1.3.1. Investigación Documental**

De acuerdo a su profundidad, la presente investigación es Documental, toda vez que la presente investigación se basó en textos presentados en libros y artículos especializados, los cuales dan respaldo a la presente investigación

## **3.2. Métodos**

Para la presente investigación se emplearán los siguientes métodos:

### **3.2.1 Hermenéutica Jurídica:**

A través del cual se interpretará las normas y principios relacionados al derecho de consumidor. Del mismo modo, nos permitirá poder interpretar la normativa establecida en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

### **3.2.2 Sistemático**

Mediante el cual será posible establecer el sentido de una norma, vinculándola con otras normas del ordenamiento jurídico. En el presente trabajo, vinculamos las normas especiales, con principios fundamentales del derecho de consumidor.

### **3.2.3 Método Analítico**

Este método será de mucha utilidad para el desarrollo de la parte doctrinaria de nuestra investigación, dado que será necesario al momento de seleccionar información con bases doctrinarias referidas al tema a investigar.

## **3.3. Material de estudio**

- Legislación
- Doctrina
- Jurisprudencia
- Ley 29751 “Código De Protección Y Defensa del Consumidor

### **3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos**

#### **3.4.1 Fotocopiado**

Técnica que permitió obtener reproducciones de partes de libros que sirvieron de soporte bibliográfico en el desarrollo del presente trabajo.

#### **3.4.2 Fichaje**

Es una técnica documental que sirve para registrar y acumular datos, recopilar ideas, etc. En la presente investigación se utilizará el fichaje bibliográfico, en donde se compilará todo lo que se ha escrito directa o indirectamente sobre el tema materia del trabajo a investigar.

#### **3.4.3 Internet**

Porque a través de ella se recurrió a la búsqueda de información para obtener mayor conocimiento relacionado al derecho del consumidor.

#### **1.5.1 Fotocopia**

Es el instrumento que permite obtener las reproducciones de los libros necesarios para el presente trabajo.

#### **1.5.2 Fichas**

Es el instrumento que nos permitió ordenar la información recabada.

#### **1.5.3 Página Web**

Instrumento a través del cual se obtuvo información de Internet, lo cual afianzo los conceptos obtenidos mediante libros en físico.

### **3.5. Análisis de datos**

Se permitió analizar la doctrina referida al derecho de consumidor, para que a partir de ello identificar los mecanismos de protección, para que a partir de ello establecer la necesidad de un mecanismo de reparación de daños en vía administrativa.

## CAPÍTULO 4. Conclusiones

### 4.1 Conclusiones

1. El Indecopi está encargado de la protección de los consumidores mediante Ley N.º 29571 a través de mecanismos efectivos de protección para aquellos consumidores finales, es decir que adquieran, utilicen o disfruten los productos o servicios ya sea para fin personal o familiar, en la que no exista una actividad empresarial de por medio.

2. A través del principio pro consumidor, el Estado ejerce acción tuitiva a favor de los consumidores, corrigiendo el desequilibrio existente motivado por la asimetría informativa. Va marcar la pauta a partir de la cual se va a desarrollar un sistema normativo integral que piense en el consumidor como protagonista del mercado y como destinatario final de todas las normas de competencia y mercado, teniendo en cuenta la base de este principio a fin de lograr armonizar un adecuado sistema legal y administrativo de defensa del consumo.

3. Los mecanismos de protección del consumidor regulados en la legislación peruana buscan la protección ante vulneración o amenaza de sus derechos fundamentales. Tal como se identificó en el trabajo, en vía administrativa existen mecanismos que protegen al consumidor de acuerdo a la situación de desventaja en la que se encuentran. Sin embargo en ninguno es viable la solicitud de pago indemnizatorio, este solo se solicita en el Poder Judicial.

4. Los mecanismos de protección en sede administrativa, si bien tienen la finalidad de proteger al consumidor ante cualquier situación de desventaja, no podemos señalar que exista una protección integral pues tal como se demostró en el presente trabajo, en vía administrativa el consumidor no puede solicitar pago indemnizatorio por la reparación de daños ocasionados. Es decir ante esta situación de desventaja del consumidor, tendrá que acudir al Poder Judicial para la obtención de una indemnización y someterse a un juicio largo de carácter ordinario donde tiene que probar que su derecho ha sido vulnerado, teniendo la posibilidad que este termine siendo desamparado.

5. La incorporación de la facultad de Indecopi para solicitar indemnización en aquellos casos que el monto de la pretensión sea menor a 1UIT va generar mayor economía procesal, toda vez que al no ser un monto elevado se podrán valorar los medios ofrecidos en vía administrativa de manera rápida ya que todo lo actuado quedará en la misma sede, sin la necesidad de acudir a un órgano jurisdiccional y por consiguiente, el consumidor podrá ser protegido íntegramente.

6. Es necesaria la protección integral al consumidor perjudicado, a fin que se pueda proteger sus derechos a totalidad toda vez que agotar la vía administrativa resulta insuficiente en aquellos casos que la infracción administrativa generó daños al consumidor. Asimismo, esto va contribuir a que disminuya la reincidencia de las denuncias en aquellos proveedores ya que independientemente que puedan pagar la multa a Indecopi, tendrán que

indemnizar al consumidor por el daño a fin de mitigar las consecuencias de la infracción administrativa.

## **4.2 Recomendaciones**

- El legislador debe velar por la adecuada protección del consumidor, teniendo en cuenta que ante situaciones de desventaja por la vulneración de sus derechos, el Estado debe brindar una protección integral de acuerdo al principio pro consumidor establecido en el Código de Protección y Defensa de consumidor.
  
- Se debe realizar una modificación al artículo 106 del Código de Protección y defensa el consumidor en el sentido que se implemente un cuarto procedimiento sobre la reparación de daños cuyo monto de pretensión sea menor a 1UIT, en la cual el Indecopi tenga la facultad de ordenar el pago indemnizatorio al proveedor por los daños ocasionados.

## Referencias Bibliográficas

- Baltazar Duran, C. (2008). *El Derecho del Consumidor como disciplina jurídica autónoma*. Peru: Juris.
- Borja Soriano Manuel. (1991). *Teoría General de las Obligaciones*. Mexico: Ediciones Jurídicas.
- Bullard Gonzales, A. (2010). *Derecho y Economía: El análisis económico de las*. Lima: Palestra Editores.
- Bustamante Alsina, J. (1986). *Teoría General de la Responsabilidad Civil*. Buenos Aires: Editorial Abeledo.
- Carbonell, E. (2010). *Análisis al Código de Protección al Consumidor*. Lima : Jurista Editores.
- Corrientes Cordova , J. (1994). *La protección de los consumidores en Europa Comunitaria*. Obtenido de file:///C:/Users/Pc-02/Downloads/376-1101-1-PB%20(1).pdf
- De Angel Yagues, R. (1993). *Tratado de Responsabilidad Civil*. Madrid: Editorial Civitas SA.
- De los Mosos, J., & Soto Coaquila, C. (2006). *Responsabilidad Civil Derecho de Daño*. Lima: Editorial Jurídica Grijley Eirl.
- Duran Carrion, J. (2012). *"El Derecho del Consumidor y sus efectos en el Derecho Civil"*. Lima: Vox Juris.
- Espinoza Espinoza, J. (2013). *Derecho de la Responsabilidad Civil*. LIMA: Editorial Rodhas Sac.
- Flores Consiglier, D. (25 de ENERO de 2010). *UNIVERSIDAD DEL PACIFICO*. Obtenido de EL CRISTAL ROTO: <https://blogcristalroto.wordpress.com/2011/01/25/y-se-van-sumando-los-sumarisimos-en-el-indecopi/>
- Guido, A. (2004). *Derecho del consumidor*. Lima: Gaceta Jurídica.
- Hayen, C., Miranda, Á., & Cruz, E. (2009). *SENTENCIA DEL TRIBUNAL CONSTITUCIONAL*. Obtenido de <http://www.tc.gob.pe/jurisprudencia/2010/02079-2009-HC.html>
- Linares Linares, C. (2017). *Asignatura de Derechos de Consumidores*. Obtenido de Manual Autoformativo: file:///C:/Users/Pc-02/Downloads/A0109\_MA\_Derecho%20de%20los%20consumidores\_2017\_v1.pdf
- Llontop, S. (2014). *Derecho y empresa*. Obtenido de <http://cuestionesempresariales.blogspot.pe/2014/08/conciliacion-ante-indecopi-en-casos-de.html>
- Lowenrosen, F. (2008). *Derecho del Consumidor*. Buenos Aires: Ediciones Jurídicas.
- Matheus, C. A. (2006). *Introducción al Derecho de Arbitraje*. Lima: Semper Veritas Ediciones.
- Mosset Iturraspe, J. (Buenos Aires : Hammurabi, 1992). *Responsabilidad Civil*. Buenos Aires: Jurista.

- Nuñez Riva, S. (2012). *El consumidor protegido por el Código de Protección y Defensa al consumidor*. Obtenido de Actualidad Empresarial 261: [http://aempresarial.com/web/revitem/43\\_14116\\_39057.pdf](http://aempresarial.com/web/revitem/43_14116_39057.pdf)
- Peláez Ypanaqué, R. (2014). *La naturaleza del procedimiento de protección al consumidor de Indecopi*. Obtenido de file:///C:/Users/Pc-02/Downloads/376-1101-1-PB%20(1).pdf
- Sanchez Espinoza, C. E. (2015). *Universidad San Martín de Porres*. Obtenido de Derecho de elección de los Consumidores: [http://www.derecho.usmp.edu.pe/sapere/ediciones/edicion\\_11/tesis\\_pregrado/Tesis%20Clotilde%20Sanchez.pdf](http://www.derecho.usmp.edu.pe/sapere/ediciones/edicion_11/tesis_pregrado/Tesis%20Clotilde%20Sanchez.pdf)
- Sorbello, M. G. (2006). *Derecho práctico de defensa del consumidor*. Buenos Aires: Catedra Jurídica.
- Soto Coaguila, C. A. (2015). *Tratado de responsabilidad civil contractual y extracontractual : Comentarios a las normas del código civil*. Lima.
- Taboada Cordova, L. (2001). *Elementos de la Responsabilidad Civil*. Lima: Grijley.
- Vega Mere, Y. (2004). *Contratos de Consumo: Estudio sobre el Derecho del Consumidor*. Lima: Editorial San Marco.
- Vidal Ramirez, F. (2006). *“La Responsabilidad Civil.”*. Lima: Editora Jurídica Grijley.

## Bibliografía

- Baltazar Duran, C. (2008). *El Derecho del Consumidor como disciplina jurídica autónoma*. Peru: Juris.
- Borja Soriano Manuel. (1991). *Teoría General de las Obligaciones*. Mexico: Ediciones Jurídicas.
- Bullard Gonzales, A. (2010). *Derecho y Economía: El análisis económico de las*. Lima: Palestra Editores.
- Bustamante Alsina, J. (1986). *Teoría General de la Responsabilidad Civil*. Buenos Aires: Editorial Abeledo.
- Carbonell, E. (2010). *Análisis al Código de Protección al Consumidor*. Lima : Jurista Editores.
- Corrientes Cordova , J. (1994). *La protección de los consumidores en Europa Comunitaria*. Obtenido de file:///C:/Users/Pc-02/Downloads/376-1101-1-PB%20(1).pdf
- De Angel Yagues, R. (1993). *Tratado de Responsabilidad Civil*. Madrid: Editorial Civitas SA.
- De los Mosos, J., & Soto Coaquila, C. (2006). *Responsabilidad Civil Derecho de Daño*. Lima: Editorial Jurídica Grijley Eirl.
- Duran Carrion, J. (2012). *"El Derecho del Consumidor y sus efectos en el Derecho Civil"*. Lima: Vox Juris.
- Espinoza Espinoza, J. (2013). *Derecho de la Responsabilidad Civil*. LIMA: Editorial Rodhas Sac.
- Flores Consiglier, D. (25 de ENERO de 2010). *UNIVERSIDAD DEL PACIFICO*. Obtenido de EL CRISTAL ROTO: <https://blogcristalroto.wordpress.com/2011/01/25/y-se-van-sumando-los-sumarisimos-en-el-indecopi/>
- Guido, A. (2004). *Derecho del consumidor*. Lima: Gaceta Jurídica.
- Hayen, C., Miranda, Á., & Cruz, E. (2009). *SENTENCIA DEL TRIBUNAL CONSTITUCIONAL*. Obtenido de <http://www.tc.gob.pe/jurisprudencia/2010/02079-2009-HC.html>
- Linares Linares, C. (2017). *Asignatura de Derechos de Consumidores*. Obtenido de Manual Autoformativo: file:///C:/Users/Pc-02/Downloads/A0109\_MA\_Derecho%20de%20los%20consumidores\_2017\_v1.pdf
- Llontop, S. (2014). *Derecho y empresa*. Obtenido de <http://cuestionesempresariales.blogspot.pe/2014/08/conciliacion-ante-indecopi-en-casos-de.html>
- Lowenrosen, F. (2008). *Derecho del Consumidor*. Buenos Aires: Ediciones Jurídicas.
- Matheus, C. A. (2006). *Introducción al Derecho de Arbitraje*. Lima: Semper Veritas Ediciones.
- Mosset Iturraspe, J. (Buenos Aires : Hammurabi, 1992). *Responsabilidad Civil*. Buenos Aires: Jurista.

- Nuñez Riva, S. (2012). *El consumidor protegido por el Código de Protección y Defensa al consumidor*. Obtenido de Actualidad Empresarial 261: [http://aempresarial.com/web/revitem/43\\_14116\\_39057.pdf](http://aempresarial.com/web/revitem/43_14116_39057.pdf)
- Peláez Ypanaqué, R. (2014). *La naturaleza del procedimiento de protección al consumidor de Indecopi*. Obtenido de file:///C:/Users/Pc-02/Downloads/376-1101-1-PB%20(1).pdf
- Sanchez Espinoza, C. E. (2015). *Universidad San Martín de Porres*. Obtenido de Derecho de elección de los Consumidores: [http://www.derecho.usmp.edu.pe/sapere/ediciones/edicion\\_11/tesis\\_pregrado/Tesis%20Clotilde%20Sanchez.pdf](http://www.derecho.usmp.edu.pe/sapere/ediciones/edicion_11/tesis_pregrado/Tesis%20Clotilde%20Sanchez.pdf)
- Sorbello, M. G. (2006). *Derecho práctico de defensa del consumidor*. Buenos Aires: Cathedra Jurídica.
- Soto Coaguila, C. A. (2015). *Tratado de responsabilidad civil contractual y extracontractual : Comentarios a las normas del código civil*. Lima.
- Taboada Cordova, L. (2001). *Elementos de la Responsabilidad Civil*. Lima: Grijley.
- Vega Mere, Y. (2004). *Contratos de Consumo: Estudio sobre el Derecho del Consumidor*. Lima: Editorial San Marco.
- Vidal Ramirez, F. (2006). *“La Responsabilidad Civil.”*. Lima: Editora Jurídica Grijley.

**ANEXO N°1**

SMTP MAIL

Gmail - Comprobante de envío de Reclamo a través de la web BCP

Anexo 1-A



marco serrano <serranog79@gmail.com>

## Comprobante de envío de Reclamo a través de la web BCP

3 mensajes

viabcp@bcp.com.pe <viabcp@bcp.com.pe>

17 de agosto de 2015, 17:37

Para: serranog79@gmail.com

Su solicitud ha sido recibida por nuestros asesores, conforme a los datos adjuntos:

### DATOS DEL CLIENTE

=====

Cliente: NO

Nombre Completo: marco orlando serrano garcia

Doc. Identidad: DNI

Num. Doc: 40820497

Fuera del País: S

Teléfono: 947944973

Fecha de Incidencia: 17/08/2015

Solicitud: Reclamo

Tipo Tarjeta: CREDITO

Num. Cuenta:

Importe: 0

Moneda: SOLES

Producto: Tarjeta VISA

Problema: Producto no reconocido

Motivo: Problemas presentados con la tarjeta de crédito (retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)

Mensaje: hoy llamaron para informar que tengo una deuda con BCP desde el mes de mayo, que era ultimo día para pago, hasta la fecha yo no cuento con ningún producto de su banco ni tarjetas, y me cobren por algo que no consumí es muy delicado espero respuesta

Esta es una respuesta automática del Banco de Crédito BCP por favor no responder este correo. Cualquier consulta agradeceremos llamar a nuestra Banca Teléfono al 311-9898 donde será atendido por nuestros asesores de servicio.

El sistema de correo electrónico del Banco de Crédito BCP está destinado únicamente para fines del negocio, cualquier otro uso contraviene las políticas del Banco.

Toda la información del negocio contenida en este mensaje es confidencial y de uso exclusivo del Banco de Crédito BCP. Su divulgación, copia y/o adulteración están prohibidas y sólo debe ser conocida por la persona a quien se dirige este mensaje. Si Ud. ha recibido este mensaje por error por favor proceda a eliminarlo y notificar al remitente.

marco serrano <serranog79@gmail.com>

18 de agosto de 2015, 18:19

Para: "viabcp@bcp.com.pe" <viabcp@bcp.com.pe>

Y este es el original como puedes ver en la parte q dice cliente yo puse q NO y en el q me respondieron ellos lo cambiaron por SI

u) Alta



- > Distrito:-
- > Teléfono: 947944973
- > Fecha de Inc.: 17/08/2015
- > Tipo Tarjeta: CREDITO
- > Num. Cuenta: -
- > Importe: 0

<https://mail.google.com/mail/u/0/?ui=2&ik=75636ba7d&view=pt&ic=bcp&qs=true&source=ch=query&th=14f4314f56275bb&siml=14f4314f56275bb&siml=14f...>

12

24/10/2015

Gmail - Comprobante de envío de Reclamo a través de la web BCP - 40820497

- > Moneda: SOLES
  - > Producto: Tarjeta VISA
  - > Problema: Producto no reconocido
  - > Motivo: Problemas presentados con la tarjeta de crédito (retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)
  - > Mensaje: hoy llamaron para informar que tengo una deuda con BCP desde el mes de mayo, que era ultimo día para pago, hasta la fecha yo no cuento con ningún producto de su banco ni tarjetas, y me cobren por algo que no consumí es muy delicado espero respuesta
- > Esta es una respuesta automática del Banco de Crédito BCP por favor no responder este correo. Cualquier consulta agradeceremos llamar a nuestra Banca Teléfono al 311-9898 donde será atendido por nuestros asesores de servicio.

El sistema de correo electrónico del Banco de Crédito BCP está destinado únicamente para fines del negocio, cualquier otro uso contraviene las políticas del Banco.

Toda la información del negocio contenida en este mensaje es confidencial y de uso exclusivo del Banco de Crédito BCP. Su divulgación, copia y/o adulteración están prohibidas y sólo debe ser conocida por la persona a quien se dirige este mensaje. Si Ud. ha recibido este mensaje por error por favor proceda a eliminarlo y notificar al remitente.

marco serrano <serranog79@gmail.com>  
Para: Herman Serrano <hash17\_11@hotmail.com>

18 de agosto de 2015, 18:17

Te envío lo q el banco me respondió cuando ingrese mi reclamo en su libro virtual

----- Mensaje reenviado -----

De: <viabcp@bcp.com.pe>

Fecha: martes, 18 de agosto de 2015

Asunto: Comprobante de envío de Reclamo a través de la web BCP - 40820497

Para: serranog79@gmail.com

[El texto citado está oculto]

by Google

**BCP Ampliación de Plazo Solicitud N° 4592962**

2 mensajes

**BCP Atención al Cliente** <bcpatencioncliente@bcp.com.pe>  
 Para: "serranog79@gmail.com" <serranog79@gmail.com>

14 de septiembre de 2015, 10:18

Estimado Cliente

En relación a su Solicitud N° 4592962, le remitimos la información adjunta.

Quedamos a su disposición a través de nuestra Banca por Teléfono al 311-9898 donde será atendido por nuestros asesores de servicio.

Cordialmente,

Betsy Laureano M.  
 Supervisor  
 Gerencia de Atención al Cliente

*De no encontrarse conforme con nuestra respuesta, puede solicitar una reconsideración a través de nuestra Banca por Teléfono al 311-9898. O dirigirse al Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI), o a través de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP's (SBS).*

***Pd. Este Buzón es de envío automático, por favor no responder.***

Saludos cordiales,

**Banco de Crédito >>BCP>>**

El sistema de correo electrónico del Banco de Crédito BCP está destinado únicamente para fines del negocio, cualquier otro uso contraviene las políticas del Banco.

Toda la información del negocio contenida en este mensaje es confidencial y de uso exclusivo del Banco de Crédito BCP. Su divulgación, copia y/o adulteración están prohibidas y sólo debe ser conocida por la persona a quien se dirige este mensaje. Si Ud. ha recibido este mensaje por error por favor proceda a eliminarlo y notificar al remitente.

 **4592962.pdf**  
20K

marco serrano &lt;serranog79@gmail.com&gt;

14 de septiembre de 2015, 10:48

Para: Hernan Serrano <hash17\_11@hotmail.com>, ana lya alcantara lazaro <anaalcantara3009@gmail.com>

Mensaje reenviado

De: **BCP Atención al Cliente** <bcpatencioncliente@bcp.com.pe>

**ANEXO N° 2**

**COPIA**

EXP. N°  
SEC.  
ESCRITO N°1.  
DEMANDA INDEMNIZACION POR  
DAÑOS Y PERJUICIOS.

SEÑOR JUEZ DEL JUZGADO DE PAZ LETRADO DE TURNO.

Marco Orlando Serrano García con DNI  
40820497, domicilio real en la Av. El  
Golf 1181 Departamento 101 de la  
Urbanización El Golf, y con domicilio  
procesal para los efectos del presente  
proceso en el Jirón Pizarro N° 551  
Oficina 209 de esta ciudad a Ud., digo:

**I.- NOMBRE Y DIRECCION DEL DEMANDADO.**

1. Banco de Crédito del Perú, sucursal de esta ciudad, con domicilio real en el Jirón Gamarra N°562 de la ciudad de Trujillo, en donde se le hará llegar las notificaciones de ley.

**II.- PETITORIO.**

Teniendo legitimidad para obrar por derecho propio, invocando tutela jurisdiccional efectiva, para la defensa de mis derechos, ejerciendo mi derecho de acción y pretensión que garantiza nuestra norma jurídica, por ante su Despacho vengo a interponer demanda por las acciones y pretensiones acumuladas de INDEMNIZACION

DE DAÑOS Y PERJUICIOS POR RESPONSABILIDAD EXTRACONTRATUAL, DAÑO EMERGENTE, LUCRO CESANTE, DAÑO MORAL con el objeto de que la demandada cumpla con indemnizarme por la suma de S/.100,972.90 (CIEN MIL NOVECIENTOS SETENTIDOS NUEVOS SOLES CON NOVENTA CENTAVOS) por las pretensiones acumuladas, con más el pago de los intereses, con expresa condena de costas y costos del proceso en caso de oposición; por los siguientes fundamentos de hecho y de derecho que paso a exponer.

### III.- FUNDAMENTOS DE HECHO DE LA DEMANDA.

Total del daño patrimonial.

A) Daño emergente (pérdidas sufridas). US. \$4849.40 x 350= 16,972.90 ??

a. Pasajes, gastos de atención médica, medicinas.

6,000.00

B) Lucro Cesante (utilidades frustradas)

8,000.00

TOTAL DEL DAÑO EXTRAPATRIMONIAL

C) Daño moral

70,000.00 ??

1. Que el recurrente Médico Cirujano de Profesión, actualmente cursando estudios de especialización médica (Residentado Médico) en la Especialidad de siquiatría.
2. Que, es en este contexto que por razones netamente profesionales y de rotación en la capacitación viaje el 30 de julio del año próximo pasado a la ciudad de México D.F., (Distrito Federal), con el fin de realizar mi rotación Internacional en el Instituto Nacional de Siquiatría "Ramón de la Fuente Muñiz".

3.- Que, estando en dicha ciudad y asistiendo a las clases del Instituto ya mencionado, mi hermano me comunicó desde Perú-Trujillo, que había recibido una llamada del Banco de Crédito del Perú, notificándole que yo debería acercarme a pagar por una deuda contraída con el Banco en mención referente a una Tarjeta de Crédito VISA.

4. Que, ante esta situación y no habiendo contraído deuda alguna con el Banco en mención les envié un reclamo vía on line (Libro de Reclamaciones On Line), recibiendo como respuesta vía correo electrónico el comprobante de envía de reclamo a través de WEB BCP-40820497, en donde se me comunicaba la recepción de mi solicitud de reclamo con N°4592962, con fecha de ingreso del 18 de agosto de 2015, en donde el Banco tantas mencionado **fijo como fecha de atención a mi reclamo el día 1º de setiembre del 2015.** (ver anexos 1-A, 1-B.).

5. Que, es aquí donde comienza mi vía crucis, pues comenzaron a llamar reiteradamente al domicilio de mis padres pidiendo me acerque a pagar una deuda que supuestamente tenía con dicho banco; insistiendo ante el banco; PARA RECIÉN con fecha 14 de setiembre del 2015, notificarme con un gmail indicándome que prorrogaban el plazo de contestación a mi reclamo hasta un plazo máximo adicional de 30 días. (ver anexo 1-C).

6. Que, reclén con fecha 14 y 15 de octubre de 2015, me remiten un gmail diciéndome que me comunicará vía telefónica con la Señorita Lindsay Reyes, Analista Gerencia de Atención al cliente a fin de poder continuar con el análisis de mi solicitud. (ver anexo 1-D).

7. Que, todo me llevo a una crisis de ansiedad, lo cual fue motivo para buscar una atención especializada, recibiendo tratamiento por parte de la DRA. MIRIAM FERIA

*Siempre en las reuniones de los avances de los reclamos por correo.*

ARANDA, Siquiatra de la Universidad Nacional Autónoma de México, quien me prescribió los medicamento PANAZECLOX (Clonazepan), de 2.5 mg/ml, por espacio de TREINTA DÍAS, lo que también me llevo a un desorden en mis estudios. (anexo 1-E).

*No hay corroboración  
Mochis o un  
pena de que corrobore  
eso.*

8. Que conforme a mi programa elaborado, al término de mis estudios, aprovechando que me encontraba en México, planifique un viaje de vacaciones con mi señora esposa Ana Lya Alcántara Lázaro, a la ciudad de Cancún, teniendo pagados los pasajes vía LAN, TRUJILLO LIMA, LIMA- CANCÚN VÍA COPA AIRLAINS, CON RESPECTO DE MI ESPOSA, TODOS IDA Y VUELTA; RESPECTO DE MI PERSONA TENÍA PAGADOS MIS PASAJES VÍA AERO MÉXICO DESDE MÉXICO DF A CANCÚN Y VÍA COPA AIRLAINS DE CANCÚN A LIMA y estadía en el hotel Ibero Star Cancún; **QUE TODOS ESTOS PASAJES Y EL PAGO DE ESTADÍA EN EL HOTEL MENCIONADO FUERON PERDIDOS PORQUE NO HAY DERECHO A REEMBOLSO** y a fin de volver a ver este problema en que me había la demandada involucrado, antes de los previsto tuve que cambiar mi pasaje de retorno, pagando una penalidad de 181.12 dólares, perdiendo los pasajes y el tour que habíamos comprado y todo con la finalidad de atender los cobros infundados de esta entidad bancaria. Acompaño al presente mi Itenerario de Vuelo original desde Lima-México DF-Cancún-LIMA; itinerario que no pudo ser llevada a cabo, inclusive de retorno al país en la ciudad de Lima tuve que verme obligado a comprar un nuevo vuelo para Trujillo, perdiendo el anterior. (ver anexo 1-F).

9.- Que, es el caso que con fecha 16 de octubre me vuelve a contactar el banco vía gmaill, para que me contacte con ellos vía telefónica al teléfono N°313-2000, anexo 36750, a fin de poder concluir con la atención de mi reclamo. (ver anexo 1-G).

9. Que, el día 20 de octubre me volvieron a contactar vía correo electrónico en la que me comunican "QUE NO ME PREOCUPE QUE EL BANCO ASUMIÓ EL PAGO DE LA DEUDA Y QUE ME IBAN A LIBERAR DE LA CENTRAL DE RIESGO A DONDE ME HABÍAN INFORMADO COMO UN MAL CLIENTE. (ver anexo 1-H).

10.- Que, esto fue una verdad a medias, el agravio a mi persona prosiguió pues en la Superintendencia de Banca y Seguros, y AFP, aún estoy registrado como una persona no sujeta de crédito, lo cual se puede ver en la Información detallada correspondiente a los meses de julio hasta la actualidad; siendo mi calificación deficiente. (ver anexo 1-I).

11. Que, al tramitar un crédito vehicular en diciembre del 2015, la respuesta del banco evaluador fue de que no calificaba por un puntaje negativo, al indagar sobre esta situación el banco con el que quise tramitar dicho crédito vehicular me informo que aún presentaba **UN HISTORIAL CREDITICIO NEGATIVO** generado a raíz de esta supuesta deuda con el Banco de Crédito del Perú, hoy demandado, negándoseme dicho crédito, por encontrarme registrado en la Central de riesgo por el bando demandado. (ver anexo 1-J.).

12. Que, Señor Juez, a fin de acreditar mi Profesión de Médico Cirujano, presento una certificación en original expedido por el Colegio Médico del Perú, que acredita fehacientemente mi condición de profesional de la Salud. (ver anexo 1-K).

13. Que, ha quedado establecido y lo precisa la doctrina el daño causado y al que me refiero en mi demanda puede ser de carácter patrimonial y, consiste en la lesión de derechos de contenido económico: **daño emergente** (conocido también como la disminución de esfera patrimonial del dañado –demandante-, dicho en otras palabras,

*Quisiera listar  
para con el banco  
Presidente del  
BCEP*

la indemnización del daño emergente es la que pretende restituir la pérdida sufrida; por su parte el **lucro cesante** está referido al no incremento del patrimonio del dañado -demandante-, también se dice que es la ganancia patrimonial neta dejada de percibir por el dañado y, por sus familiares que constituyen su carga familiar, y el daño extra patrimonial o subjetivo que dentro de la sistemática actual del Código Civil Peruano comprende el **daño a la persona** entendido como la lesión a los derechos existenciales o no patrimoniales de las personas y el daño moral, expresa en sentimientos de ansiedad, angustia, sufrimiento tanto físico como síquico, padecidos como consecuencia del daño producido. **TODOS ESTOS ELEMENTOS SE ENCUENTRAN SUBSUMIDOS Y PLENAMENTE DEMOSTRADOS EN MI DEMANDA,**

14.- Que, la antijuricidad se da no solo cuando se contraviene una norma sino cuando se viola el sistema en su totalidad, es decir por la conducta ilícita que causa daño, en la presenta demanda se configura el daño no solo económico sino moral en cuanto a que la demandada SIN HABER FIRMADO NINGÚN CONTRATO PARA OTORGARME UNA TARJETA DE CRÉDITO, sin más ni más comenzó a cobrarme una deuda por una (Tarjeta de Crédito que nunca solicite) deuda que nunca contraje con dicha entidad bancaria, causándome un daño irreparable.

15.- Que el daño causado (en toda su generalidad) se da pues en la medida en que después de una serie de reclamos, vicisitudes, angustias, hasta la fecha me encuentro en la Central de Riesgos INFOCORD, no pudiendo celebrar ningún acto ni contrato por no ser sujeto de crédito, repercutiendo en mi integridad física y moral (siquis) y a los proyectos que tenía para tener y procurar a los míos una mejor calidad de vida.

16. Que, la relación de causalidad (causa adecuada) en sus dos factores in concreto, in abstracto, se da por la conducta antijurídica de la demandada quien al no verificar previamente al interno de su entidad bancaria, me ha causado daño, exponiéndome ante la sociedad como un hombre que no honra sus deudas, tramposo, en otras palabras exponiéndome a la vindicta pública.

17. Que, respecto a los Factores de Atribución, subjetivos y objetivos, contemplados en el Código Civil, ya se ha probado hasta la saciedad la actitud dolosa y la culpa, entendida en sentido amplio que comprende tanto la NEGLIGENCIA o imprudencia, como ya he dicho para el presente caso se ha probado claramente el daño causado.

#### **IV.- FUNDAMENTOS DE DERECHO DE LA DEMANDA.**

##### Constitución Política del Perú.

Art.1 que determina que el ser humano y su **DIGNIDAD** es el fin supremo.

Art.2 inc.20 derecho a demandar jurisdiccionalmente.

Art.139 inc.3 referente al derecho a la tutela jurisdiccional.

##### Código Civil.

Art. 1969 referente a la responsabilidad civil extracontractual, que determina que quien causa daño está obligado a indemnizar.

##### Código Procesal Civil.

Art.130, 424,425, acerca de la forma, requisitos y anexos de la demanda.

**V.- MONTO DEL PETITORIO.**

Señalo como monto del petitorio S/.100,972.90 (CIEN MIL NOVECIENTOS SETENTIDOS NUEVOS SOLES CON NOVENTA CENTAVOS)

**VIII.- VÍA PROCEDIMENTAL.**

Le corresponde la del proceso abreviado.

**VIII.- MEDIOS PROBATORIOS.**

1. Comprobante de envío de reclamo a través de la WEB BCP (17.08.2015). ✓
2. Comprobante de envío de reclamo a través de la WEB BCP N°40820497. ✓
3. BCP ampliación de plazo de solicitud N°4592962 (14.09.2015). ✓
4. Respuesta solicitud N°4592962 (14.10.2015). ✓
5. Receta e indicaciones Dra. Miriam Feria Aranda de agosto 2015. ✗
6. Gmail de los pasajes, postergaciones y pérdida de los mismos. ✗
7. Respuesta a solicitud N°4592962 (16.10.2015). ✓
8. Respuesta a solicitud N°4592962 (20.10.2015). ✓
9. Información Detallada Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (29.10.2015).
10. Proforma de compra de vehículo denegada por no calificar por culpa de BCP. ✗
11. Certificado del Colegio Médico del Perú que me declara apto para ejercer.
12. Constancia de Conciliación Extrajudicial.

13. Declaración personal del representante legal del banco demandado.

**IX.- ANEXOS.**

- 1. A. Comprobante de envío de reclamo a través de la WEB BCP (17.08.2015).
- 1. B. Comprobante de envío de reclamo a través de la WEB BCP N°40820497.
- 1. C. BCP ampliación de plazo de solicitud N°4592962 (14.09.2015).
- 1. D. Respuesta solicitud N°4592962 (14.10.2015).
- 1. E. Receta e indicaciones Dra. Miriam Feria Aranda de agosto 2015. X
- 1. F. Gmail de los pasajes, postergaciones y pérdida de los mismos. X
- 1. G. Respuesta a solicitud N°4592962 (16.10.2015).
- 1. H. Respuesta a solicitud N°4592962 (20.10.2015).
- 1. I. Información Detallada Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (29.10.2015).
- 1. J. Proforma de compra de vehículo denegada por no calificar por culpa de BCP. X
- 1. K. Certificado del Colegio Médico del Perú que me declara apto para ejercer.
- 1. L. Constancia de Conciliación Extrajudicial.
- 1.LL. Certificado de Habilitación de mi defensor.
- 1. M. Copia de mi Documento de Identidad Personal.
- 1. Ñ. Sobre cerrado para declaración del representante legal de la demandada.
- 1. N. Tasa Judicial por ofrecimiento de pruebas.

1. O. Cédulas de Notificación Judicial.

**OTROSI DIGO:** Al amparo de lo dispuesto por el art.80, OTORGO las facultades generales de representación que señala el art.74 del C.P.C. al letrado que autoriza la presente demanda doctor Hernán Alfonso Serrano Hernández, DECLARANDO estar instruido de tal representación y sus alcances, señalando para tal efecto, como domicilio procesal el consignado en la parte inicial de mi demanda, es decir Pizarro N° 551 Oficina N°209.

POR TANTO:

Sírvase Ud., Señor Juez admitir la presente demanda y darle el trámite de ley.

Trujillo, 22 de febrero de 2016.



Hernán A. Serrano Hernández  
ABOGADO  
CALL 2775

**ANEXO N°3**

**CARGO**

Exp. N° 569-2016-0-1601-JP-CI-07  
 Especialista Legal Iris Capristan Rojas  
 Escrito N° 02  
 Cuaderno Principal  
CONTESTA DEMANDA.

RECIBIDO  
 ARANCES  
 FOLIO  
 FIRMA  
 2016 APR 27 PM 11:00

CORTE SUPLENTE DE JUSTICIA  
 DE LA LIBERTAD  
 CENTRO DE  
 DISTRIBUCION GENERAL

**AL SETIMO JUZGADO DE PAZ LETRADO DE TRUJILLO:**

**BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ** (en adelante BCP), debidamente representado indistintamente por sus apoderados Judiciales, **Francisco Javier Morillo Arqueros** y/o **Alissa Annethe Huapaya Chamochumbi**, en los seguidos por don **MARCO ORLANDO SERRANO GARCIA** (en adelante el señor Serrano), sobre Indemnización por Daños y Perjuicios, a Usted, atentamente, decimos:

**I. PETITORIO:**

Dentro del término de ley, **contestamos** la demanda incoada por don **MARCO ORLANDO SERRANO GARCIA**, la misma que negamos y contradecimos en todos sus extremos y pretensiones accesorias; solicitando que se declare **INFUNDADA**, en atención a los fundamentos de nuestra contestación y defensa, que exponemos a continuación:

**II. FUNDAMENTOS DE HECHO DE NUESTRA CONTESTACIÓN:**

Absolviendo el traslado de la demanda incoada, pasamos a absolver y pronunciamos de manera expresa sobre cada uno de los puntos esgrimidos en la plataforma fáctica de la demanda:

1. Respecto a lo señalado en el numeral 1. de los Fundamentos Fácticos de la Pretensión, sobre la profesión del accionante, es un hecho que corresponderá probar al demandante.
2. Respecto a lo indicado en el numeral 2 de la demanda, sobre una capacitación profesional realizada por el demandante, debemos señalar que se trata de una aseveración sin prueba que lo acredite, en todo caso corresponderá al demandante probarlo.
3. Respecto a lo señalado en el numeral 3), debemos señalar que en efecto en el BCP el señor Serrano tuvo registrado a su nombre una Tarjeta de Crédito Visa

Nº 4634-0203-0486-6019, abierta en mayo del 2015 y una cuenta de ahorros Nº 305-31948494-0-91, contra la Tarjeta de Crédito se solicitó un Crédito Efectivo Preferente (un préstamo), generándose una deuda por el importe de S/ 15,437.50. Productos que como consecuencia del reclamo presentado por el demandante con fecha 18/08/2015 fueron anulados y el saldo deudor asumido por el banco, teniendo por cancelada la deuda, conforme se acredita con el correo de respuesta remitido por el BCP con fecha 20/10/2015, que ya corre en autos por haber sido presentado por el demandante como Anexo 1.H. Cabe precisar que la anulación de la deuda y de los productos registrados a nombre del señor Serrano, se hicieron porque el banco comprobó que el cliente fue suplantado por terceras personas.

Respecto de las llamadas telefónicas no existe información de la fecha, hora, contenido y motivos de dichas llamadas, mucho menos se adjuntan pruebas de las mismas, por lo que no podemos pronunciarnos sobre esos hechos. En todo caso, su despacho deberá tener presente que las gestiones telefónicas de cobranza son las que regularmente efectúan las entidades financieras cuando existe deuda atrasada.

4. Respecto de lo señalado en el punto 4) es cierto, con fecha 18/08/2015 el señor Serrano presentó un reclamo por la deuda generada por una Tarjeta de Crédito Visa Nº 4634-0203-0486-6019 registrada a su nombre que no reconocía como válida. Este reclamo **fue ingresado y registrado por el BCP con el Nº 40820497 ingresado con fecha 18/08/2015, informándole al señor Serrano que el plazo estimado de atención de su reclamo para el 01/09/2015,** lo cual fue debidamente informado mediante correo dirigido a la dirección electrónica que el demandante señaló: serranog79@gmail.com.
5. En relación a lo señalado en el numeral 5) de la demanda, no existe ninguna prueba que acredite los dichos del demandante sobre llamadas reiteradas al domicilio de su padre, lo cual –a tenor de lo prescrito por el art. 196 del Código Procesal Civil (en adelante CPC)- nos releva de mayor comentario. Respecto al segundo extremo, efectivamente es cierto que **mediante correo del 14/09/215 (antes del vencimiento de los 30 días iniciales que el banco tiene para dar respuesta) el BCP le informa al señor Serrano que para realizar un análisis exhaustivo del caso reclamado el plazo estimado de atención del reclamo se extiende por un plazo adicional de 30 días,** esto es, hasta el 18/10/2016. Debemos precisar que este procedimiento está acorde con lo previsto en el art. 24.1. del Código de Protección y Defensa del Consumidor, que establece: Los

proveedores están obligados a atender los reclamos presentados por sus consumidores y dar respuesta a los mismos en un plazo no mayor a 30 días calendario, dicho plazo puede extenderse por otro igual cuando la naturaleza de del reclamo lo justifique, situación que es puesta en conocimiento del consumidor antes de la culminación del plazo inicial. Cabe indicar que en ese lapso el BCP no realizó gestión de cobranza como improbadamente sostiene el demandante.

6. Respecto de lo señalado en el numeral 6), es cierto, pero no sólo el 14 y 15 de octubre, **sino que el BCP con fechas 14, 15 y 16 de octubre del 2015 envió correos electrónicos al señor Serrano informándole la situación de su reclamo** y que para poder continuar con el análisis del mismo era necesario se contacte con una de nuestras analistas de reclamos. Es decir, el BCP mantuvo permanentemente informado al demandante sobre la situación y avance de su reclamo; sin embargo, ninguno de estos correos tuvieron la atención ni disposición del señor Serrano.
7. Respecto de lo señalado en el numeral 7), desconocemos los hechos ahí descritos, nuevamente debemos precisar que se trata de sólo dichos del demandante sin ninguna prueba que demuestre: (i) La "crisis de ansiedad" que alega tener; (ii) El tratamiento médico que dice haber recibido; y (iii) El desorden en sus estudios que padeció. Toda vez que NO se ha acompañado con la demanda un certificado médico o prueba expedido por un profesional médico debidamente acreditado que demuestre la supuesta crisis de ansiedad que padecía el señor Serrano; tampoco se ha adjuntado el tratamiento médico que, afirma, tuvo que seguir, mucho menos algún certificado de rendimiento académico que prueben el supuesto desorden en los estudios invocado por el demandante, **lo único que se acompaña es la copia simple de una supuesta receta médica –que ha sido oportunamente tachada- emitida por una supuesta profesional médico de un país extranjero y un envase de una cajita de medicamentos**, documentos que de ninguna manera acreditan lo que el demandante pretende sostener. En conclusión se trata de sólo dichos del demandante que no tienen ningún soporte probatorio, por lo que negamos lo afirmado en este numeral y solicitamos se aplique lo dispuesto por el **art. 196 del C.P.C.** que expresamente señala:

*"Salvo disposición legal diferente, la carga de probar corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión, o a quien los contradice alegando nuevos hechos".*

8. Respecto a lo expuesto en el numeral 8) de la plataforma fáctica (viaje de vacaciones del señor Serrano con su esposa, adquisición de pasajes, etc.), debemos señalar que -sin perjuicio de la tacha formulada oportunamente-, no nos constan estos hechos relatados, los cuales –además- no generan ninguna convicción, pues, en primer lugar, se trata de documentos carentes de eficacia probatoria por tratarse de copias simples de documentos emitidos por terceras personas, sin que dichos supuestos actos hayan sido validados o ratificados por sus emitentes; en segundo lugar, porque los actos descritos corresponden a la esfera privada del demandante; es decir, la decisión de realizar un viaje de esparcimiento o de suspenderlo o de cancelarlo obedece a una decisión estrictamente individual del interesado (el demandante). En ese sentido, estos hechos no tienen la vinculación que el demandante equivocadamente pretende darle, toda vez que para la fecha que el señor Serrano había programado su viaje, su reclamo por la deuda cuestionada ya había sido presentado y estaba en trámite de análisis y respuesta, es más, para la fecha de su viajes (02/10/2015) el BCP ya le había indicado que el plazo para darle respuesta se ampliaría por 30 días más, es decir, hasta el 18 de octubre como fecha máxima, por lo que no se entiende cómo es que la cancelación del viaje programado habría sido consecuencia de un reclamo que ya estaba debidamente gestionado.
9. Respecto a lo señalado en el numeral 9), es cierto, **con fecha 16/10/2015 el BCP nuevamente le cursó un correo al señor Serrano para que se contacte con el banco a fin de poder concluir con su reclamo.**
10. Respecto a lo indicado en el numeral 10), es cierto, frente a la reiterada inacción del demandante para coordinar con el BCP la solución final de su reclamo, **mediante correo electrónico del 20/10/2015 se le informó que sin perjuicio de la investigación sobre los antecedentes del otorgamiento de la Tarjeta de Crédito Visa N° 4634-0203-0486-6019, el BCP había asumido el saldo deudor generado por la deuda de esta tarjeta, dando por cancelada la totalidad de esta deuda y el producto mismo (la tarjeta y la cuenta de ahorros registradas a su nombre)**, agregando que se ha realizado las rectificaciones de los periodos reportados ante la Central de Riesgos de la Superintendencia de Banca y Seguros y AFP (en adelante SBS) correspondientes a mayo, junio, julio y agosto del 2015. Lo cual efectivamente se cumplió pues tanto la deuda generada por la Tarjeta de Crédito Visa registrada a

el banco asumido esa deuda. Igualmente, conforme se acredita con el Reporte de Rectificaciones enviadas a la SBS que adjuntamos y el informe que envía la SBS (el mismo que ofrecemos como prueba), la clasificación crediticia del señor Serrano remitido por el BCP, ha sido rectificado ante la Central de Riesgos, prueba adicional de ello lo constituye el medio probatorio signado como Anexo 1.I. de la demanda, que demuestra que la información de los meses de agosto y julio del 2015 está rectificada a solicitud del BCP.

11. En el numeral 10) de la demanda se indica que: *"...el agravio prosiguió pues en la SBS, aún estoy registrado como una persona no sujeta a créditos, lo cual se puede ver en la información detallada correspondiente a los meses de julio hasta la actualidad, siendo mi calificación deficiente"*. Esto resulta ser falso, pues los documentos acompañados por el demandante como Anexo 1.I. NO demuestran lo que aquí se sostiene, mucho menos contiene información actualizada a la fecha de interposición de la demanda como equivocadamente se señala; por el contrario, de estos documentos se verifica que la información del BCP está RECTIFICADA para el periodo agosto 2015 y julio 2015.

En relación a este punto adjuntamos como prueba de nuestra parte el Reporte de INFOCORP emitido por EQUIFAX, de sus oficinas ubicadas en la Cámara de Comercio de La Libertad, con el cual acreditamos que en el Rubro "Rectificaciones", la clasificación de los periodos de Agosto, Julio y Junio del 2015 que fueron reportados por el BCP como 30% Dudoso, 31% Deficiente y 59% Problema Potencial, respectivamente, están RECTIFICADOS a 100% Normal. Es más, con este reporte se demuestra de manera indubitable que el demandante está clasificado como cliente 100% NORMAL, es decir, apto para cualquier crédito, incluso se verifica que el demandante tiene a la fecha créditos vigentes con el Banco INTERBANK (100% Normal) y con el SCOTIABANK (100% Normal), con lo cual se demuestra que el BCP ante la detección de la suplantación de manera diligente solicitó la rectificación de la clasificación asignada y que la situación financiera del demandante no ha sufrido algún daño, por ello es que sigue siendo sujeto de crédito.

12. Respecto a lo señalado en el numeral 11) de la demanda, debemos señalar que nada de lo que se menciona en este punto está acreditado en autos, se trata de dichos o construcciones teóricas creadas por el señor Serrano, sin ningún soporte probatorio que respalde esas afirmaciones. Nuevamente debemos precisar que, sin perjuicio de la tacha presentada contra la prueba signada como Anexo 1.J. por tratarse de copias simples de correos remitidos por un tercero que

no ha sido ratificada, validad o reconocido por el emitente, dichos documentos no prueban ni siquiera expresan mínimamente lo que se sostiene. Efectivamente, el señor Serrano alega que **EN DICIEMBRE DEL 2015 TRAMITÓ UN CRÉDITO VEHICULAR**, agregando que la respuesta del banco evaluador de su crédito fue la siguiente: *"Que no calificaba por un puntaje negativo, (...) que aun presentaba un historial crediticio negativo, generado a raíz de esta supuesta deuda con el BCP, negándoseme dicho crédito, por encontrarme registrado en la Central de Riesgos por el banco demandado"*, **sin embargo, analizando el documento ineficaz, este no indica absolutamente nada de lo que afirma el demandante, en efecto, el referido correo sólo indica: "BUENOS DÍAS LOS CLIENTES NO CALIFICAN POR PUNTAJE INTERNO"**. Es decir, que luego de la evaluación interna realizada por el banco evaluador éste concluyó que no calificaban por no cumplir con los parámetros internos del banco, esto puede obedecer a un sinnúmero de situaciones propias de las políticas crediticias de cada banco (sobreendeudamiento, situación en el sistema financiero, capacidad de pago, cumplimiento de pago a otras entidades, etc.), pero en ninguna parte del medio probatorio acompañado se indica que el crédito le es negado por una supuesta deuda con el BCP o registro en la Central de Riesgos, como lo desliza el demandante, lo cual demuestra la falta de probanza de este hecho, siendo de aplicación el art. 196 del C.P.C.

Por otro lado, su despacho deberá tener en cuenta que con la copia del reporte de Solicitudes de Rectificaciones Enviadas a la SBS que adjuntamos y con el informe que –a su solicitud- esta entidad deberá remitir, se acredita que la rectificación de la información reportada por el BCP ante la SBS fue solicitada con Solicitud Rectificatoria N° 10368196, siendo la fecha de actualización el 30/09/2015, lo cual significa que a diciembre del 2015, la información reportada ya estaba RECTIFICADA por lo tanto, esto NO pudo ser el motivo de la denegación del supuesto crédito vehicular que el demandante refiere haber solicitado en diciembre del 2015.

13. Respecto a lo señalado en el numeral 12), no tenemos nada que señalar, en todo caso es un hecho que debe probarse.
14. Respecto a lo señalado en los numerales 13, 14, 15, 16 y 17, se trata de referencias conceptuales sobre los elementos de la responsabilidad civil supuestamente adecuadas a los hechos postulados con la demanda con la finalidad de construir una supuesta responsabilidad civil, pero que adolecen de conexidad lógica y causalidad entre los hechos presentados y las precarias

pruebas aportadas, cada uno de los cuales –por ser aplicación de elementos conceptuales y de normas al caso concreto- serán objeto de pronunciamiento en los fundamentos de nuestra defensa.

### **III. FUNDAMENTOS DE NUESTRA DEFENSA:**

Fundamos nuestra defensa en los siguientes argumentos:

#### **1. EL BANCO ACTUO DE MANERA DILIGENTE EN CUANTO TOMO CONOCIMIENTO DEL CUESTIONAMIENTO DE LA TARJETA DE CREDITO**

Efectivamente, conforme se ha explicado con fecha 18/08/2015 el demandante presentó un reclamo cuestionando la deuda de la Tarjeta de Crédito Visa N° 4634-0203-0486-6019 y la propia Tarjeta de Crédito, inmediatamente el BCP registro el reclamo con el N° 4592962 y realizó el análisis del caso; es más a través de su correo electrónico, permanentemente mantuvo informado al señor Serrano sobre los avances y, finalmente, el resultado de su reclamo. En efecto, a raíz del reclamo presentado por el demandante el BCP realizó los siguientes actos:

- **Con fecha 18/08/2015**, remite al demandante un correo de respuesta informando la fecha de registro del reclamo y el plazo de atención aproximado (Anexo 1.A y 1.B del escrito de demanda).
- **Mediante correo de respuesta de fecha 14/09/2015** el BCP se le adjunta la carta de respuesta informándole al señor Serrano que su reclamo requerirá un plazo adicional de 30 días para resolverlo (Anexo 1.C del escrito de demanda).
- **Mediante correo de respuesta del 14/10/2015** el BCP le solicita al demandante que a fin de poder continuar con el análisis de su caso es necesario que se ponga en contacto con el banco (Anexo 1.D del escrito de demanda), correo que nunca tuvo respuesta del demandante.
- **Mediante correo de respuesta del 15/10/2015** el BCP le reitera al demandante contactarse con el banco a fin de poder concluir con la atención del reclamo (Anexo 1.D del escrito de demanda), correo que nunca tuvo respuesta del demandante.
- **Mediante correo de respuesta del 16/10/2015** el BCP le reitera al demandante contactarse con el banco a fin de poder concluir con la atención del reclamo (Anexo 1.G del escrito de demanda), correo que nunca tuvo respuesta del demandante.
- **Mediante correo de respuesta del 20/10/2015** el BCP da respuesta y solución al reclamo presentado por el señor Serrano informándole que el banco ha asumido la deuda de la Tarjeta de Crédito y ha anulado la tarjeta (Anexo 1.H del escrito de demanda). Con este correo se le indica al demandante que a pesar de nuestros

intentos por reunirnos a fin de informarle sobre las acciones tomadas, lamentablemente no hemos encontrado disposición para concretar esta reunión. Como se puede apreciar el BCP siempre mantuvo informado al demandante sobre el estado y avances de su reclamo, hasta el último correo con el cual se solucionó el hecho reclamado (emitido antes del plazo de vencimiento). Por ello, no se puede alegar falta de diligencia al momento de atender el reclamo del demandante.

**2. LA DEUDA GENERADA FUE RECTIFICADA DE MANERA DILIGENTE POR EL BANCO DEMANDADO**

Como ya se ha indicado la Tarjeta de Crédito Visa N° 4634-0203-0486-6019, la cuenta de ahorros y deuda generada con la Tarjeta de Crédito se generaron por la suplantación de nuestro cliente (demandante) efectuada por terceras personas, quienes actuando de manera delictual para obtener la Tarjeta de Crédito Visa en cuestión. Sin embargo, inmediatamente el BCP verificó que la deuda y los productos NO correspondían al señor Serrano, solicitó la rectificación de la misma, dando por cancelada la deuda y anulada la Tarjeta de Crédito. Prueba de ello es que en los reportes de Inforcorp que presentamos como prueba y el informe que proporcionará la SBS, la calificación del señor Serrano fue rectificadas en los meses reportados por el BCP, esto es, Mayo, Junio, Julio y Agosto del 2015. Es más a la fecha el cliente está calificado como cliente 100% NORMAL.

**3. NO CONCURREN LOS ELEMENTOS QUE DETERMINEN LA CONFIGURACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD CIVIL:**

Los demandantes no han acreditado el concurso -como formadores de la responsabilidad civil- de todos los elementos y componentes que deben concurrir para afirmar la existencia de responsabilidad civil atribuible al Banco, pues conforme lo señalan en los puntos 13 al 17 del escrito de demanda sólo han desarrollado la institución del daño, tratando sin éxito de adecuar los hechos a una conducta antijurídica realizada por el BCP, a una supuesta relación de causalidad entre la conducta del BCP y el daño invocado y cuáles son los factores de atribución. En este orden de ideas debe quedar claro que la norma a aplicar son las referidas a la responsabilidad civil extracontractual, prescrita en el art. 1969 y siguientes del Código Civil, considerando que se ha demandado Indemnización por Daños y Perjuicios derivada de Responsabilidad Civil Extracontractual, daño emergente, lucro cesante y daño moral:

- 3.1. Sobre la ANTI JURICIDAD debe tenerse en cuenta lo que el fallecido profesor Lizardo Taboada señala sobre esta materia: *En el campo de la responsabilidad*

*civil extracontractual la antijuridicidad puede ser atípica en cuanto a pesar de no estar regulados en esquemas legales, la producción de las mismas viole o contravenga el ordenamiento jurídico. Agregando el autor que, en el ámbito de extracontractual por el contrario al no estar predeterminado dichas conductas, debe entenderse que cualquier conducta será susceptible de dar lugar a una responsabilidad civil, en la medida que se trate de una conducta ilícita que cause un daño (Taboada Córdova, Lizardo. Elementos de la Responsabilidad Civil. 2001. P. 28-29). Legalmente la norma aplicable al caso se encuentra expresamente prevista en el art. 1969 del Código Civil, lo cual significa que la obligación de indemnizar nacerá siempre que se cause un daño por dolo o culpa. En el presente caso NO existe *antijuridicidad* imputable al banco demandado ni se ha demostrado que el banco haya actuado con dolo o culpa, por el contrario está acreditado que: (i) La Tarjeta de Crédito Visa registrada a nombre del demandante y la deuda generada por esta Tarjeta fue como consecuencia, de una suplantación del demandante efectuada por terceras personas, es decir, sorprendieron al banco con estos actos dolosos cometidos por terceras personas; (ii) Que no obstante ello, inmediatamente el BCP verificó que ni la tarjeta de crédito ni la deuda registrada a nombre del demandante no le correspondían, realizó todos los actos necesarios para rectificar esta situación, logrando rectificar esa información no sólo en sus registros internos sino ante el ente regulador, conforme consta en el reporte de Enfocar que adjuntamos y el reporte de la SBS que se ofrece como prueba.*

- 3.2. No se acredita de modo alguno el **DAÑO** ocasionado. El daño causado es uno de los elementos fundamentales –no el único- de la responsabilidad civil, pues se entiende que en ausencia de daño no hay nada que reparar o indemnizar y por ende no hay ningún problema de responsabilidad civil. Por daño en términos genéricos debemos entender a todo menoscabo a los intereses de los individuos en su vida de relación social, que el Derecho ha considerado merecedores de la tutela legal. En el presente caso estamos ante una pretensión de daño emergente, lucro cesante y daño moral; sin embargo, ninguno de estos daños han sido probados mínimamente por alguna prueba idónea que acredite la afectación que se alega, menos la demandante ha podido acreditar la cuantificación de su pretensión, es decir, no se acredita mínimamente como es que llega a determinar que el importe por daño emergente asciende a S/ 25,972.90; que el lucro cesante ascienda a S/ 6,000.00 y que el daño moral

alcanza a la suma de S/ 70,000.00. Al respecto debemos remitirnos al numeral 13 de la demanda, de lo expuesto en dicho apartado NO se verifica que el demandante haya por lo menos explicado en qué consisten estos daños, mucho menos como es que llega a cuantificar esos importes.

En relación a esto debemos agregar que los correos y boletos electrónicos que en copia simple se adjuntan no pueden servir como evidencia de daños ocasionados pues se trata de documentos que no tienen eficacia probatoria, por no haber sido reconocidos o validados por sus emitentes.

Señor Juez, siendo el daño un elemento fundamental de la Responsabilidad Civil, a fin de emitir una resolución arreglada a Derecho es necesario verificar su cumplimiento. No basta con afirmar, en una pretensión indemnizatoria, que se han causado daños, es necesario probar que tales daños han ocurrido. Tanto el emergente, el lucro cesante como el daño moral, generan efecto o consecuencias que deben ser verificadas materialmente. En el presente caso, es claro que la accionante no ha probado ninguno de estos daños **conforme lo exige el art. 196 del C.P.C., por el contrario, con el reporte INFOCORP que adjuntamos acreditamos de manera fehaciente que el señor Serrano es sujeto de crédito, clasificado como cliente en situación financiera normal y con créditos vigentes con 2 entidades bancarias**, entonces, válidamente nos preguntamos ¿De qué daño estamos hablando?

- 3.3. Tampoco existe **RELACIÓN DE CAUSALIDAD**. Este es un requisito de toda la responsabilidad civil pues si NO existe una relación jurídica de causa a efecto entre la conducta típica o atípica y el daño producido a la víctima, no habrá responsabilidad de ninguna clase. Si bien es cierto para efectos prácticos tanto en la responsabilidad contractual como extracontractual este elemento nos lleva al mismo resultado, para el caso que nos ocupa, de responsabilidad civil extracontractual, tenemos que el factor de causalidad es la causa adecuada consagrado en el art. 1985 del Código Civil. Como ya se ha demostrado el supuesto daño que se demanda ha sido ocasionado por una deuda atribuida al demandante y un reclamo supuestamente no atendido, pero hemos acreditado en los párrafos precedentes que la deuda fue anulada y toda información relacionada a ella rectificada inmediatamente de conocido el hecho y el reclamo fue atendido dentro de los plazos legales y el demandante fue informado

permanentemente de su evolución y conclusión final, pese a su poca disposición para solucionar el tema prontamente.

Sobre este elemento debe tenerse presente lo siguiente:

- a. El demandante sostiene que como consecuencia de estos hechos "llegó a una crisis de ansiedad" (numeral 7), de manera genérica indica lo que el daño moral genera conceptualmente "ansiedad, angustia, sufrimiento, tanto físico como psíquico, padecidos como consecuencia del daño producido" (numeral 13); sin embargo, NO se adjunta ningún medio probatorio que acredite dicha situación, lo único que adjunta es la copia simple de una supuesta receta médica y el envase de una caja de medicamentos (oportunamente tachados), pero que de ninguna manera acreditan los daños demandados, por no ser medios idóneos para probar lo que se pretende, por no contener evidencia de vinculación con los hechos demandados y por no generar certeza sobre su contenido.
- b. Asimismo, se señala que a raíz de la deuda registrada a nombre del demandante se tuvo que cancelar un viaje de vacaciones a Cancún previamente planeado para el 02/10/15; sin embargo, no se menciona que ya con fecha 18/08/2015 el demandante había presentado su reclamo a fin que el BCP lo atienda; es más, con fecha 14/09/2015 –antes del viaje- el BCP le informó que su reclamo tomaría 30 días más para dar respuesta, esto es el 18/10/2015, es decir, NUNCA el demandante quedó desinformado o con algún vacío de respuesta, siempre fue informado de manera permanente cual era el estado de su reclamo. Por lo que un análisis razonable u ordinario de los hechos no encuentra explicación lógica para vincular la cancelación de un viaje de vacaciones al extranjero, previamente planeado, por un reclamo en trámite que ya estaba siendo gestionado. Al respecto debe tenerse en cuenta lo que la doctrina ha explicado sobre esto:

*Nuestra posición es que debe distinguirse entre el ciclo causal de determinación del daño y la relevancia del daño producido. Así, decimos que no es suficiente que la lesión o frustración se haya producido sino que ésta debe ser de tal naturaleza que pueda ser meritoria de tutela jurídica*

*Ello, definitivamente, no quiere decir que para que se verifique el daño la información dañina debe llegar a determinada persona o que ésta deba actuar de determinada manera en contra del titular de la información. Ello deberá evaluarse caso por caso, y más será una cuestión de relevancia del daño y no de la producción del mismo (...)*

*No debe perderse de vista que la finalidad de la indemnización es restablecer la utilidad de la víctima como si el daño no hubiera ocurrido (lo cual importa un punto de vista dinámico). Esto igualmente vale para el caso de que el interés lesionado no sea patrimonial.*

*En los casos de indemnizaciones por daños no patrimoniales, no es factible medir numéricamente el "menoscabo" o la pérdida de utilidad causada por el victimario, por lo que debe recurrirse a otros criterios de determinación de la cuantía indemnizatoria, tales como: (i) La importancia relativa del interés no patrimonial dañado, (ii) la magnitud de la lesión (o frustración) del interés jurídico no patrimonial y (iii) las circunstancias concretas del caso".*

LEON UNTIVEROS, Miguel Ángel; y ROSARIO DOMINGUEZ, Juan Francisco. *La Responsabilidad por Reportes de Créditos*, p. 10 (publicado en [www.blog.pucp.edu.pe/media/avatar/755.pdf](http://www.blog.pucp.edu.pe/media/avatar/755.pdf))

En este sentido, deberá tenerse en cuenta lo que prescribe el art. 196 del C.P.C. que le atribuye al actor la carga de la prueba, lo que no ha ocurrido en el presente caso.

- c. Se alega que por estos hechos el demandante NO habría conseguido obtener un crédito vehicular ante otro banco, sin embargo se ha demostrado que las razones de la negativa del crédito obedecieron a motivos internos del otro banco, más no existe prueba que establezca que fue por la deuda registrada por el BCP. En efecto, en el correo que el banco le cursa al demandante claramente se le informa que el crédito no se le concede porque **LOS CLIENTES NO CALIFICAN POR PUNTAJE INTERNO.** **Lo expuesto en las líneas precedentes demuestra que el supuesto daño no tiene relación alguna con los hechos postulados con la demanda, porque no están probados.** Por lo tanto, no está probada la supuesta relación de causalidad.

- 3.4. Respecto al **FACTOR DE ATRIBUCIÓN**. Los factores de atribución son aquellos que determinan finalmente la existencia de la responsabilidad civil, una vez que se ha presentado un conflicto concreto. En materia de responsabilidad extracontractual, el factor de atribución subjetivo es la culpa y el dolo (art. 1969) y el objetivo es el riesgo creado (art. 1970). En la presente demanda, en aplicación estricta del art. 1969 del Código Civil, estamos ante un caso de responsabilidad subjetiva, en el que la demandante debe probar que mi representada ha actuado con dolo o con culpa grave. Sin embargo, ya hemos demostrado que el hecho se produjo por intervención de tercera, es decir, el banco fue víctima de un ilícito penal (suplantación) lo cual generó la existencia de la tarjeta de crédito y deuda a nombre del señor Serrano, pero que inmediatamente conocido el hecho y luego de las revisiones correspondientes la situación fue RECTIFICADA, por lo que descartamos el dolo o la culpa por parte del banco.

#### 4. LA INEXISTENCIA DE DAÑO MORAL

El daño moral, es la afectación interna que sufre la víctima como efecto directo del daño producido. Conforme hemos podido advertir de los argumentos anteriores, la actora no ha acreditado los daños padecidos que alega, más que con su solo dicho, es más de las pruebas presentadas ninguna mínimamente brinda evidencia del daño moral que invoca. Lo cual resta sustento a esta demanda.

Por otra parte, como ya se ha demostrado que ninguno de los supuestos facticos de la demanda han generado el daño moral que se demanda porque, ninguna de ellos alcanzó la magnitud que el demandante pretende darle, pues se trata de reportes que fueron corregidos en el momento oportuno y porque NO se demostró que dichos reportes – corregidos- hayan ocasionado los daños que se alegan. Los simples dichos del actor en el sentido que ha sido objeto de vindicta pública, carecen de prueba cierta, y solo representa un intento denodado para pretender probar lo improbadado.

En relación a este punto, nuevamente debemos invocar la aplicación del art. 196 del C.P.C. que expresamente señala:

*“Salvo disposición legal diferente, la carga de probar corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión, o a quien los contradice alegando nuevos hechos”.*

#### 5. EL ACTOR CUANTIFICA SU PRETENSION INDEMNIZATORIA EN S/ 100,972.90 SIN ACREDITAR O EXPLICAR EL MECANISMO UTILIZADO PARA LLEGAR A ESE IMPORTE.

El demandante solicita con su pretensión principal que se les “indemnice” por la suma total de S/ 100,972.90 Soles, compuesto del siguiente modo: Daño emergente: S/ 16,972.90, Pasajes, gastos de atención médica y otros: S/ 6,000.00, más Lucro cesante: S/ 8,000.00, más Daño Moral: S/ 70,000.00. **Sin que se haya precisado el modo y forma como es que llega a cuantificar esos importes, sin ninguna referencia debidamente sustentada de cómo es que llegan a esas cifras.** Efectivamente, como se advierte del petitorio y los fundamentos de la demanda no se expone, precisa, determina, prueba o explica, ni siquiera mínimamente, de qué modo o manera ha establecido las cuantificaciones que invocan, por lo que el Juzgado deberá tener presente que la demandante no ha cumplido con la exigencia del art. 196 del C.P.C., por la cual, quien argumenta un hecho, debe probarlo. Esa omisión prueba la fragilidad e

infundado de la acción indemnizatoria incoada respecto a la suma que pretende como monto indemnizatorio.

**6. QUIEN AFIRMA HECHOS EN UN PROCESO CIVIL, DEBE PROBARLOS.**

El art. 196 del C.P.C., le atribuye al accionante la carga de la prueba, con lo que se concluye que quien no prueba de manera idónea los hechos que sustentan su pretensión, ésta deviene en INFUNDADA. En el presente caso, ninguno de los supuestos que fundamentan y configuran la responsabilidad civil se ha acreditado. A lo largo de toda su demanda, los accionantes mencionan una serie de hechos que, de acuerdo a lo que hemos demostrado, no tienen conexión de culpabilidad hacia el banco, pues se trata de hechos cuya vinculación con el hecho cuestionado NO está probado, son construcciones teóricas que el demandante pretende vincularlas con la demanda pero sin ninguna prueba que le de sustento a esa argumentación. Tampoco se han probado los daños demandados más que con el solo dicho del demandante.

**POR ESTA CONSIDERACIONES,** solicitamos su despacho que esta demanda se declare INFUNDADA, con expresa condena de costas y costos.

**IV. FUNDAMENTOS JURIDICO DE NUESTRA CONTESTACIÓN Y DEFENSA:**

**DEL CÓDIGO CIVIL:**

Art. 1969, norma que establece que aquel que causa un daño a otro debe repararlo, pero debe probarse el daño, así como la culpa o dolo.

Art. 1984, que regula el daño moral.

**DEL CÓDIGO PROCESAL CIVIL:**

Art. 130, el cual prescribe los requisitos de todo escrito judicial, los que cumplimos.

Art. 196, establece que la carga de probar corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión, o a quien los contradice alegando nuevos hechos.

Art. 424 del C.P.C., el cual prescribe los requisitos de nuestra contestación.

Art. 491, inc. 5, que prescribe el plazo para contestar la demanda, dentro del cual nos encontramos.

**V. MEDIOS PROBATORIOS DE NUESTRA CONTESTACIÓN Y DEFENSA:**

Por el principio de adquisición de la prueba, ofrecemos como prueba el mérito de los DOCUMENTOS presentados por el actor en su demanda consistente en:

1. **El mérito del correo del BCP del 17/08/2015**, de confirmación de recepción de reclamo presentado por el demandante, **Anexo 1.A del escrito de demanda**, que demuestra que el reclamo del demandante fue debidamente recepcionado por el banco.
2. **El mérito del correo de respuesta del BCP de fecha 18/08/2015**, con el cual el BCP remite al demandante un correo de respuesta informando la fecha de registro del reclamo y el plazo de atención aproximado (**Anexo 1.B del escrito de demanda**).
3. **El mérito del correo de respuesta del BCP de fecha 14/09/2015**, mediante el cual el BCP le adjunta la carta de respuesta informándole al señor Serrano que su reclamo requerirá un plazo adicional de 30 días para resolverlo (**Anexo 1.C del escrito de demanda**).
4. **El mérito del correo de respuesta del BCP de fecha 14/10/2015**, mediante el cual el BCP le solicita al demandante que a fin de poder continuar con el análisis de su caso es necesario que se ponga en contacto con el banco (**Anexo 1.D del escrito de demanda**), correo que nunca tuvo respuesta del demandante.
5. **El mérito del correo de respuesta del BCP de fecha 15/10/2015**, mediante el cual el BCP le reitera al demandante contactarse con el banco a fin de poder concluir con la atención del reclamo (**Anexo 1.D del escrito de demanda**), correo que nunca tuvo respuesta del demandante.
6. **El mérito del correo de respuesta del BCP de fecha 16/10/2015**, mediante el cual el BCP le reitera al demandante contactarse con el banco a fin de poder concluir con la atención del reclamo (**Anexo 1.G del escrito de demanda**), correo que nunca tuvo respuesta del demandante.
7. **El mérito del correo de respuesta del BCP de fecha 20/10/2015**, mediante el cual el BCP da respuesta y solución al reclamo presentado por el señor Serrano informándole que el banco asumido la deuda de la Tarjeta de Crédito y ha anulado la tarjeta (**Anexo 1.H del escrito de demanda**). Con este correo se le indica al demandante, además, que a pesar de nuestros intentos por reunirnos a fin de informarle sobre las acciones tomadas, lamentablemente no hemos encontrado disposición para concretar esta reunión.

Asimismo, ofrecemos los siguientes medios probatorios:

8. **El mérito del Reporte de Infocorp**, el cual acredita que la información reportada por el BCP de los meses de junio, julio y agosto 2015 fueron rectificadas y que el demandante está clasificado como cliente 100% NORMAL.

9. **El Reporte de Solicitudes de Rectificaciones Enviadas a la SBS**, que acredita que el BCP cumplió con solicitar a la SBS la rectificación de la información reportada por el banco respecto de la deuda del demandante.
10. **EL INFORME que deberá rendir la Superintendencia de Banca y Seguros**, el cual deberá informar desde cuando el BCP solicitó la rectificación de la calificación del demandante, que meses se han rectificado y cuál es la situación crediticia actual del demandante. Para lo cual solicitamos a su despacho se curse el oficio respectivo a dicha dependencia en sus oficinas en Lima.

**VI. ANEXOS:**

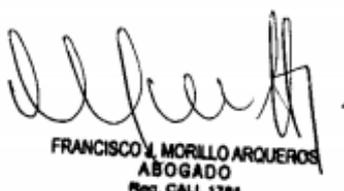
- 2-A. El Reporte de Infocorp del demandante.
- 2-B. El Reporte de Solicitudes de Rectificaciones Enviadas a la SBS.
- 2-C. Tasa Judicial por ofrecimiento de pruebas.
- 2-D. 2 cédulas de notificación.

**POR TANTO:**

A usted pedimos, señor Juez, se sirva proveer el presente escrito en modo y forma de ley y tener por contestada la demanda, declarándola INFUNDADA, en su oportunidad.

Trujillo, 27 de abril del 2016

**BANCO DE CREDITO DEL PERU**



FRANCISCO J. MORILLO ARQUEROS  
ABOGADO  
REG. CALL 1744

**ANEXO N° 4**

RESOLUCIÓN FINAL N° 0252-2014/PS0-INDECOPI-LAL

AUTORIDAD : ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE LA LIBERTAD (OPS)

DENUNCIANTE ADMINISTRADO : SEGUNDO RAFAEL MENDIVES HOYOS (SEÑOR MENDIVES)

MATERIA : BANCO DE CREDITO DEL PERÚ (EL BANCO)

ACTIVIDAD : SOLUCIONES EN PROCESAMIENTO S.A. (SERVICORP)

: PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR

: INTERMEDIACIÓN FINANCIERA

Trujillo, 22 de mayo de 2014.

ANTECEDENTES

1. Mediante Resolución N° 01 de fecha 11 de marzo de 2014, el OPS inició un procedimiento administrativo sancionador contra el Banco<sup>1</sup> y Servicorp<sup>2</sup> por presunta infracción al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante el Código), en tanto que el Banco y Servicorp habrían imputado y requerido indebidamente al señor Mendives el pago de una deuda que el interesado no reconoce, y como consecuencia de ello lo habrían reportado negativamente ante las Centrales de Riesgo.
2. Por estos motivos, solicitó se ordene a Banco corregir el reporte a la central de riesgo como consecuencia de una deuda inexistente, a Servicorp se abstenga de cobrar supuestas deudas, las mismas que devienen en inexistentes; así como el pago de costas y costos del procedimiento.
3. El 26 de marzo de 2014 el Banco presentó su descargo, manifestando que:
  - A la fecha el préstamo comercial N° D570-156319 del señor Mendives registra como acreedor a una empresa distinta del Banco, y con escritura pública de fecha 30 de diciembre de 1998 celebró con Servicorp una cesión de cartera de deudores, entre los cuales se registraba el préstamo correspondiente a la deuda del denunciante; por lo tanto, no hay relación de consumo con su representada.
  - El señor Mendives mantuvo una relación contractual con el Banco hasta el año 1998 y posteriormente se vendió la mencionada deuda a Servicorp; por lo que la deuda reclamada fue impuesta hace más de 10 años, sin haber sido previamente cuestionada por el denunciante.
  - Debido al incumplimiento de pago, con fecha 18 de setiembre de 1998 el Banco procedió a transferir el crédito adeudado a Servicorp.
  - Mantiene una relación contractual con Servicorp, respecto de la venta del crédito del denunciante, y en su calidad de entidad financiera se obliga a reportar la deuda correspondiente al señor Mendives, hasta que se comunique la cancelación de la misma por parte del denunciante, hecho que no se ha configurado a la fecha.
4. El 16 de abril de 2014 el Servicorp presentó su descargo, manifestando que:
  - El Banco le cedió la cartera de deudores en 1998; por lo que la deuda reclamada por el señor Mendives fue impuesta hace más de 10 años.

<sup>1</sup> RUC N° 20106047218.



ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS  
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
Oficina Regional del INDECOPI de La Libertad

EXPEDIENTE N° 0085-2014/PS0-INDECOPI-LAL

- El año 1998 compró una cartera de deudas al Banco, entre las cuales se encontraba el Préstamo Comercial N° D570-156319 de titularidad del denunciante.
- La deuda registrada se originó en el Banco, habiéndola adquirido posteriormente en virtud a las prácticas comerciales de compra de cartera crediticia, conforme sucedió con el caso de la deuda del señor Mendives.
- Se ha procedido a anular la deuda del señor Mendives y en correspondencia con lo realizado se ha procedido a gestionar con el Banco la rectificación del reporte de la referida deuda ante la Central de Riesgos SBS.

#### ANÁLISIS

##### Marco Legal Aplicable

5. Artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

##### Presunta infracción a analizar

##### Cuestiones previas

- *De la supuesta falta de relación de consumo invocada por el Banco*
6. Las normas del Código se orientan a proteger al consumidor que se encuentre directa o indirectamente expuesto o comprendido por una relación de consumo o en una etapa preliminar a ésta<sup>3</sup>. Además, consideran dentro de la noción de proveedor a los prestadores de servicios, esto es a las personas naturales o jurídicas que prestan servicios a los consumidores<sup>4</sup>.
  7. Es decir, las conductas reguladas en dicha norma parten de la existencia de una relación de consumo, una situación de exposición o fase previa a ésta, como premisa básica para que el INDECOPI pueda conocer y pronunciarse sobre algún asunto que sea puesto a su consideración.
  8. En el presente caso, el Banco alegó falta de relación de consumo con el recurrente, toda vez que a la fecha, el préstamo comercial N° D570-156319 del señor Mendives registra como acreedor a la empresa Servicorp, a quien le cedió la cartera de deudores, entre los cuales se encontraba dicho préstamo.
  9. No obstante, de los documentos que obran en el expediente si se acredita relación de consumo entre el señor Mendives y el Banco, pues del reporte denominado "informe de riesgo"<sup>5</sup> de fecha 23 de enero de 2014, se verifica que el denunciante fue reportado por el

<sup>3</sup> CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo III.- Ámbito de aplicación

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



ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS  
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
Oficina Regional del INDECOPI de La Libertad

EXPEDIENTE N° 0085-2014/PS0-INDECOPI-LAL

Banco -y no por Servicorp- ante las Centrales de Riesgo del sistema financiero, con el siguiente detalle: "BCP VTA CART (317)".

10. En atención a ello, y al no existir motivos que excluyan la participación del Banco como proveedor, se aprecia una relación de consumo con el señor Mendives, correspondiendo desestimar sus alegaciones, y en consecuencia analizar su responsabilidad respecto del fondo de la controversia.

• *De la prescripción*

11. La prescripción en materia administrativa consiste en la extinción de la responsabilidad por el transcurso del tiempo que acarrea indefectiblemente La pérdida del "ius puniendi" del Estado eliminando por tanto, la posibilidad que la autoridad administrativa pueda determinar la existencia de una conducta infractora y aplicar válidamente una sanción al responsable.
12. El plazo de prescripción para sancionar los ilícitos administrativos en materia de protección al consumidor se rige por el artículo 121 del Código<sup>6</sup>, el cual dispone que la acción para sancionar las infracciones a dicha norma prescribe a los dos años de cometidos dichos ilícitos. Transcurrido dicho plazo, el órgano resolutorio pierde la potestad de investigar y sancionar las infracciones que hubieran podido cometer los proveedores en la venta de bienes y la prestación de servicios.
13. La referida norma establece que para el cómputo del plazo de prescripción se aplica lo dispuesto en el artículo 233 de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, esto es, que el cómputo del plazo de prescripción comenzará a partir del día en que la infracción se hubiera cometido (infracción instantánea) o desde que cesó, si fuera una acción continuada.<sup>7</sup>
14. Tal como ha señalado la Sala en anteriores pronunciamientos<sup>8</sup>, el reporte ante la central de riesgos es una actividad que se sustenta en una situación previa, cual es el mantenimiento efectivo de una deuda, de allí que tratándose de denuncias por reportes indebidos, es necesario que previamente se analice si el origen de dicho reporte es correcto, pues éste sólo se justifica en tanto exista una deuda pendiente de pago. Ello supone que en tales los casos la autoridad administrativa determine si la deuda imputada al consumidor existe o se encuentra vigente, ya que sólo podrá considerarse indebido un reporte si versa sobre una deuda inexistente o ya cancelada.
15. En el presente caso, el Banco alegó prescripción de la acción, toda vez que el señor Mendives mantuvo una relación contractual hasta el año 1998 y que la deuda reclamada fue impuesta hace más de 10 años, sin haber sido previamente cuestionada por el denunciante.



ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS  
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
Oficina Regional del INDECOPI de La Libertad

EXPEDIENTE N° 0085-2014/PS0-INDECOPI-LAL

16. Por su parte, Servicorp también invocó la prescripción de la acción, manifestando que el Banco realizó una cesión de cartera de deudores hacia su representada en el año de 1998 y que la deuda reclamada por el señor Mendives fue impuesta hace más de 10 años.
17. Tanto el Banco y Servicorp aducen prescripción sustentándose en que la cesión de cartera crediticia y que la deuda fue impuesta hace más de 10 años.
18. Sin embargo, en este caso no se cuestiona la cesión de cartera crediticia celebrada entre el Banco y Servicorp en 1998 y ni en qué fecha se originó la deuda (ante lo cual si estaríamos ante un supuesto de prescripción de la potestad sancionadora), sino la imputación de deuda que el Banco y Servicorp estarían efectuando al señor Mendives, respecto de la cual tomó conocimiento en diciembre de 2013 por personal del Banco, por tanto se trata de una presunta infracción de carácter instantánea que acaeció cuando el accionante tomó conocimiento de la deuda imputada, iniciándose del cómputo del plazo desde dicha fecha.
19. Por tanto, en la medida que desde diciembre de 2013 a la fecha de la presentación de la denuncia (25 de febrero de 2014), aún no había vencido el plazo de dos años para que opera la prescripción, corresponde desestimar las alegaciones de la parte denunciada en este extremo, y en consecuencia analizar el fondo de la controversia.
- *De la denuncia en el extremo de los presuntos requerimiento indebidos de la deuda*
20. Si bien se denunció que el Banco y Servicorp habrían –además de haber imputado- requerido indebidamente la deuda al señor Menives, de los medios de prueba que obran en el expediente no se desprende que el Banco o Servicorp hubieran efectuado algún requerimiento de pago al interesado, por lo que en este extremo corresponde desestimar la denuncia.

Del deber de deber de idoneidad

21. El artículo 19 del Código establece que el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda<sup>9</sup>.
22. Se entiende por idoneidad a la correspondencia entre lo que el 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<sup>10</sup>.

a) *De la responsabilidad del Banco*



ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS  
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
Oficina Regional del INDECOPI de La Libertad

EXPEDIENTE N° 0085-2014/PS0-INDECOPI-LAL

23. El señor Mendives denunció que el Banco imputó indebidamente el pago de una deuda que el interesado no reconoce, y como consecuencia de ello lo reportó negativamente ante las Centrales de Riesgo.
24. De la revisión del reporte denominado "informe de riesgo"<sup>11</sup> de fecha 23 de enero de 2014, se verifica que el señor Mendives fue reportado por el Banco ante las Centrales de Riesgo del sistema financiero.
25. En el presente caso, para determinar si es que el señor Mendives fue reportado indebidamente ante la Central de Riesgo de la SBS, primero se debe determinar si es que existió una deuda pendiente de pago por parte del denunciante; toda vez que sólo configurará como reporte indebido si es que versa sobre una deuda inexistente o ya cancelada.
26. Por su parte, el Banco señaló que debido al incumplimiento de pago del señor Mendives, con fecha 18 de setiembre de 1998 procedió a transferir el crédito adeudado a Servicorp; por lo que, en calidad de entidad financiera se obliga a reportar la deuda correspondiente al señor Mendives, hasta que se comunique la cancelación de la misma por parte del denunciante, hecho que no se ha configurado a la fecha.
27. Es decir, el Banco ha reconocido la supuesta existencia de una deuda del señor Mendives y que como consecuencia de ella lo reportó ante las centrales de riesgo; sin embargo, para liberarse de responsabilidad, debía presentar los medios de prueba que demuestren la existencia de dicha deuda, como por ejemplo el préstamo comercial N° D570-156319, al que hace referencia.
28. De conformidad con lo establecido en el artículo 104 del Código, para que el proveedor sea exonerado de responsabilidad administrativa deberá acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado.<sup>12</sup>
29. En ese orden de ideas, correspondía que el Banco acredite de forma categórica la existencia del documento suscrito por el denunciante en el cual se verifique la obligación contraída por esta, y que, a su vez, justifique la información reportada en las centrales de riesgos; sin embargo, no lo hizo.
30. Por ello, no habiéndose constatado que el señor Mendives mantenía deuda pendiente de pago con el Banco, no resultaba justificado reportarlo negativamente ante la central de riesgo, sin sustentar el origen de la deuda imputada; por tanto la imputación de pago como el reporte negativo son indebidos, pues el Banco no ha presentado los medios de prueba que demuestren que se encontraba legitimado a imputar el pago de una deuda al señor Mendives.
31. En atención a lo alegado por el Banco, se debe precisar que este no debió imputar dicha deuda sin contar con un documento que lo sustente; en consecuencia, el reporte negativo ante la Central de Riesgo por la falta de cancelación de deuda deviene en indebido.

32. Al haberse verificado que el Banco imputó indebidamente el pago de una deuda al señor Mendives, se configura infracción al deber de idoneidad, por lo que Banco ha infringido el artículo 19 del Código.
- b) De la responsabilidad de Servicorp*
33. El señor Mendives denunció que Servicorp imputó indebidamente el pago de una deuda que el interesado no reconoce, y como consecuencia de ello lo reportó negativamente ante las Centrales de Riesgo.
34. Por su parte, Servicorp señaló que el año 1998 compró una cartera de deudas al Banco, entre las cuales se encontraba el Préstamo Comercial N° D570-156319 de titularidad del denunciante.
35. Cabe precisar que dentro del procedimiento de recuperación de los créditos pendientes de cancelación integrantes de la cartera de las entidades que participan en el sistema financiero, conviene distinguir la responsabilidad que atañe a los acreedores y/o titulares del crédito, respecto de la que mantienen los operadores subcontratados en condiciones de subordinación y/o dependencia para gestionar su cobro.
36. Así, la responsabilidad de estos últimos se encontrará limitada a realizar la gestión de cobranza de aquellos adeudos previamente indicados por el titular, en base a la información que esta empresa le proporcionará para tales efectos. Ello, en la medida que los gestores de cobranza no contarán con mecanismos propios que les permitieran conocer el estado vigente del saldo adeudado, más allá de la información suministrada por el acreedor del citado crédito.
37. Por el contrario, el titular del adeudo soporta la responsabilidad de garantizar la existencia del derecho de crédito pretendido, realizando un debido, oportuno y correcto seguimiento de dichos saldos, a fin de actualizar sus estados, evitando efectuar reportes crediticios incorrectos y, por parte de sus encargados, gestiones de cobranzas a clientes cuyas deudas ya se habrían cancelado.
38. Servicorp también señaló que, compró una cartera de deudas al Banco, este órgano resolutorio estima que constituía responsabilidad de dicha empresa contar con los documentos que le permitieran sustentar la obligación perseguida y realizar el debido, oportuno y correcto seguimiento de la misma, a fin de actualizar sus estados y, en consecuencia, evitar, entre otros, reportar indebidamente al cliente, esto es, sin un sustento documentario de su situación crediticia
39. En consecuencia, toda vez que era el titular de la acreencia oponible al señor Mendives, correspondía a Servicorp contar con los documentos suficientes que justifiquen la situación crediticia reportada ante las centrales de riesgo; sin embargo, no ha presentado medio probatorio alguno que genere certeza de su existencia de deuda, por lo que el reporte negativo de la clasificación crediticia del denunciante resultaba indebido.
40. Y si bien Servicorp señaló que ha procedido a anular la deuda del señor Mendives y se ha procedido a gestionar con el Banco la rectificación del reporte de la referida deuda ante la Central de Riesgos SBS, este órgano resolutorio advierte que aun cuando el proveedor denunciado hubiere subsanado durante el procedimiento administrativo la conducta infractora denunciada, ello no enerva de modo alguno su responsabilidad por tal infracción. Por el contrario, tal situación únicamente demuestra una adecuación de su conducta a las normas de protección al consumidor.
41. Cabe precisar que aun en el supuesto en que Servicorp hubiera acreditado la fecha en la que realizó la rectificación, ello no hubiera constituido un eximente de responsabilidad, toda vez que incurrió en una infracción a las normas de protección al consumidor al haber reportado



indebidamente al señor Mendives ante las centrales de riesgo, perjudicando su record crediticio, situación que no es posible de ser subsanada.

42. En tal sentido, aun cuando Servicorp hubiera probado haber solucionado el impase, el deber de idoneidad no se limita al solo hecho de anular la deuda y gestionar la rectificación del reporte de la referida deuda ante la Central de Riesgos SBS; toda vez que el solo hecho de imputar y requerir indebidamente el pago de una deuda, constituye por sí misma una infracción al deber de idoneidad, sin perjuicio de la solución posterior que el proveedor pudiera brindar al consumidor. Esto de conformidad con el reciente criterio adoptado por la Sala Especializada en Protección al Consumidor (la Sala), mediante Resolución N° 1008-2013/SPC-INDECOPI de fecha 25 de abril de 2013, respecto a los alcances del deber de idoneidad:

"63. (...) el deber de idoneidad contenido en los artículos 18° y 19° del Código deberá ser entendido como la obligación de brindar productos o servicios que correspondan a las características ofrecidas por el proveedor y esperadas por el consumidor; siendo que de no presentarse alguna de las causales de exclusión contempladas en el artículo 104° del Código, será el proveedor quien resulte responsable por haber infringido el deber de idoneidad.

64. Por otro lado, el hecho de que los proveedores ofrezcan en el mercado un conjunto de remedios jurídicos -reparación, reposición y devolución del dinero- exigibles por el comprador de un determinado bien frente al vendedor -en caso de que el producto se revele defectuoso, inadecuado o de cualquier otro modo no conforme a lo convenido- no enerva el hecho de que el proveedor haya incurrido en una infracción al deber de idoneidad, siendo que las medidas adoptadas por este último únicamente constituirán soluciones residuales ante una infracción que ya se ha consumado.

43. Por lo tanto, al haberse verificado que Servicorp imputó indebidamente el pago de una deuda al señor Mendives, se configura infracción al deber de idoneidad, por lo que Servicorp ha infringido el artículo 19 del Código.

#### Medida correctiva

44. En el artículo 114 del Código se establece que, sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción a las normas de éste, el INDECOPI puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias.
45. 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<sup>22</sup>. Las medidas correctivas complementarias tienen el

\* Emitida en el Expediente N° 1343-2011/PS3 seguido por el señor DANIEL ENRIQUE TORREALBA REYES contra América Móvil Perú S.A.C.

<sup>22</sup> En un sentido amplio, los remedios no constituyen otra cosa que la manifestación práctica y perceptible de los derechos, a los cuales atribuyen fuerza y, en última instancia, significado. Un derecho que no esté protegido y tutelado por el ordenamiento jurídico no sería, entonces, un derecho, sino solo un simulacro suyo porque se agotaría en un interés subjetivo o en una aspiración ideal carente de cualquier fuerza jurídica.

En un sentido específico, los remedios pueden ser definidos como las pretensiones que el titular de un interés jurídicamente protegido puede ejercer frente a quienes lo hayan lesionado o estén por lesionarlo, con la finalidad de que tal lesión sea prevenida ex ante o sea reparada ex post.

SIREMA, Pietro. La prospettiva dei rimedi nel diritto privato europeo. En: Rivista di diritto civile. Año LVIII. N° 3, Padua, 2012, p. 365.

LEY N° 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;

b. Cambiar productos por otros de idénticas o similares características, cuando la reparación no sea posible o no resulte razonable según las circunstancias.



ORGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS  
SUMARISIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
Oficina Regional del INDECOPI de La Libertad

EXPEDIENTE N° 0085-2014/PS0-INDECOPI-LAL

objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro”.

46. Asimismo, en el artículo 117 del Código\*\*\*, se establece que si el obligado a cumplir con un mandato del INDECOPI respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impondrá una multa por incumplimiento de mandatos.
47. El señor Mendives, solicitó como medida correctiva reparadora se ordene al Banco corregir el reporte a la central de riesgo como consecuencia de una deuda inexistente, a Servicorp se abstenga de cobrar supuestas deudas.
48. Habiéndose verificado que el Banco brindó un servicio falto de idoneidad, corresponde a fin de revertir los efectos de la conducta infractora, ordenar al Banco y a Servicorp como medida correctiva reparadora que dentro del plazo de diez días hábiles, anule la deuda y realicen las gestiones necesarias ante la central de riesgos a efectos de rectificar la calificación crediticia del interesado.
49. Los proveedores tienen la obligación de presentar ante el OPS los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la(s) medida(s) correctiva(s) en el plazo máximo de cinco (05) días, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para su cumplimiento
50. Las medidas correctivas se dictan bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva no menor de tres (03) UIT por incumplimiento de mandato, conforme se señala en el artículo 117 del Código.
51. En su defecto, corresponderá la aplicación de la multa establecida en el artículo 117 del Código, sin necesidad de notificación previa

**Graduación de la sanción**



ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS  
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
Oficina Regional del INDECOPI de La Libertad

EXPEDIENTE N° 0085-2014/PSG-INDECOPI-LAL

52. En el artículo 112<sup>13</sup> del Código se establece los criterios que la autoridad administrativa podrá tomar en consideración para graduar la sanción que corresponde a un proveedor que ha infringido las normas a dicho cuerpo normativo. Adicionalmente, la norma prevé circunstancias agravantes y atenuantes que se podrán tomar en consideración para fijar la sanción.
53. Para graduar la sanción se tomarán en consideración los siguientes aspectos:
- a) De la responsabilidad del Banco
- (i) **Gravedad de la falta:** la infracción es grave, pues el Banco imputó indebidamente al señor Mendives una deuda sin sustentar el origen de la deuda imputada y además lo reportó negativamente ante las centrales de riesgo, lo cual afectó su imagen crediticia ante terceros, su tranquilidad y ponía en riesgo su economía, al no poder ser sujeto de crédito injustificadamente.
- (ii) **Beneficio ilícito esperado por la realización de la infracción:** se circunscribe al ahorro de recursos por parte del Banco para gestionar la regularización de la calificación crediticia del interesado.
- (iii) **Daño resultante:** Ocasionó daño real al señor Mendives, al no poder obtener financiamiento de otras entidades financieras, al figurar en calificación negativa en las centrales de riesgo indebidamente.
- (iv) **Daño al mercado:** este tipo de conductas genera una percepción negativa de los consumidores en los servicios financieros, pues lejos de brindar beneficios a sus clientes, ocasiona un riesgo permanente para el patrimonio de los mismos, más aún sobre la obtención de productos financiados, generando desconfianza y sensación de inseguridad respecto de

<sup>13</sup> 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, se considere adecuado adoptar.

Se consideran circunstancias agravantes especiales, las siguientes:

1. La resistencia o incumplimiento reiterado, según sea el caso.
2. La conducta del infractor a lo largo del procedimiento que contravenga el principio de conducta procedimental.
3. Cuando la conducta infractora haya puesto en riesgo u ocasionado daño a la salud, la vida o la seguridad del consumidor.
4. Cuando el proveedor, teniendo conocimiento de la conducta infractora, deja de adoptar las medidas necesarias para evitar o mitigar sus consecuencias.
5. Cuando la conducta infractora haya afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.
6. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas, dependiendo de cada caso particular.

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

1. La subseñalación voluntaria por parte del proveedor del acto u omisión imputado como presunto infracción administrativa, con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos.
2. La presentación por el proveedor de una propuesta conciliatoria que coincida con la medida correctiva ordenada por el Indecopi.
3. Cuando el proveedor acredite haber concluido con la conducta ilegal tan pronto tuvo conocimiento de la misma y haber iniciado las acciones necesarias para remediar los efectos adversos de la misma.
4. Cuando el proveedor acredite que cuenta con un programa efectivo para el cumplimiento de la regulación contenida en el presente Código, para lo cual se toma en cuenta lo siguiente:



ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS  
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
Oficina Regional del INDECOPI de La Libertad

EXPEDIENTE N° 0085-2014/PS0-INDECOPI-LAL

estos servicios, pues limita su contratación, ya que los consumidores asumirían que en cualquier momento el Banco podría afectar su imagen crediticia injustificadamente.

(v) **Naturaleza del perjuicio:** el perjuicio fue de naturaleza patrimonial y personal.

54. De acuerdo con la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General<sup>14</sup>, la graduación de la sanción se rige por el principio de razonabilidad según el cual las autoridades deben prever que el ejercicio de la conducta infractora no resulte más favorable al administrado que el cumplimiento del ordenamiento legal vigente. En consecuencia, la sanción a ser impuesta debe generar incentivos para corregir las acciones contrarias al ordenamiento de protección al consumidor, correspondiendo sancionar al Banco con multa de 8 Unidades Impositivas Tributarias.

b) **De la responsabilidad de Servicorp**

(i) **Gravedad de la falta:** la infracción es relativamente grave, pues el Servicorp imputó y requirió indebidamente al señor Mendives una deuda sin sustentar alguno, además lo reportó negativamente ante las centrales de riesgo, lo cual afectó su imagen crediticia ante terceros, su tranquilidad y ponía en riesgo su economía, al no poder sujeto de crédito injustificadamente.

(ii) **Beneficio ilícito esperado por la realización de la infracción:** se circunscribe al ahorro de recursos por parte del Banco para gestionar la regularización de la calificación crediticia del interesado.

(iii) **Daño resultante:** Ocasionó daño real al señor Mendives, al no poder obtener financiamiento de otras entidades financieras, al figurar en calificación negativa en las centrales de riesgo indebidamente.

(iv) **Daño al mercado:** este tipo de conductas genera una percepción negativa de los consumidores en los servicios financieros, pues lejos de brindar beneficios a sus clientes, ocasiona un riesgo permanente para el patrimonio de los mismos, más aún sobre la obtención de productos financiados, generando desconfianza y sensación de inseguridad respecto de estos servicios, pues limita su contratación, ya que los consumidores asumirían que en cualquier momento Servicorp podría afectar su imagen crediticia injustificadamente.

(v) **Naturaleza del perjuicio:** el perjuicio fue de naturaleza patrimonial y personal

55. De acuerdo con la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, la graduación de la sanción se rige por el principio de razonabilidad según el cual las autoridades deben prever que el ejercicio de la conducta infractora no resulte más favorable al administrado que el cumplimiento del ordenamiento legal vigente. En consecuencia, la sanción a ser impuesta debe generar incentivos para corregir las acciones contrarias al ordenamiento de protección al consumidor, correspondiendo sancionar a Servicorp con multa de 5 Unidades Impositivas Tributarias.

De las costas y costos del procedimiento

<sup>14</sup> 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; 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. (...)



ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS  
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
Oficina Regional del INDECOPI de La Libertad

EXPEDIENTE N° 0085-2014/PS0-INDECOPI-LAL

56. El artículo 7 del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI, prevé que en cualquier procedimiento contencioso seguido ante INDECOPI se puede ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido la denunciante o el INDECOPI<sup>15</sup>. En ese sentido, dado que se ha verificado que el Banco y Servicorp infringieron las normas sobre protección al consumidor, corresponde ordenarles que asuman en forma solidaria el pago de las costas y costos en que hubiese incurrido el señor Mendives en el procedimiento.

#### RESOLUCIÓN

**PRIMERO:** Sancionar a Banco de Crédito del Perú, con cuatro (8) UIT<sup>16</sup> por haber incurrido en infracción a lo establecido en el artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que imputó indebidamente el pago de una deuda al señor Segundo Rafael Mendives Hoyos y como consecuencia de ello le reportó ante la central de riesgo en condición negativa.

**SEGUNDO:** Sancionar a Soluciones en Procesamiento S.A., con cuatro (5) UIT por haber incurrido en infracción a lo establecido en el artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que imputó indebidamente el pago de una deuda al señor Segundo Rafael Mendives Hoyos y como consecuencia de ello le reportó ante la central de riesgo en condición negativa.

**TERCERO:** Informar a Banco de Crédito del Perú y a Soluciones en Procesamiento S.A. que la(s) multa(s) deberá(n) ser abonada(s) en la Tesorería del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI o a través de depósito en cuenta<sup>17</sup>. La(s) multa(s) será(n) rebajada(s) en 25% si el administrado consiente la presente resolución y procede a cancelar la(s) misma(s) en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contado a partir de la notificación de la presente resolución, conforme a lo establecido en el artículo 113º de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**CUARTO:** Ordenar al Banco de Crédito del Perú y a Soluciones en Procesamiento S.A. como medida correctiva reparadora que dentro del plazo de diez días hábiles de notificada la presente, anulen la deuda y realice las gestiones necesarias ante la central de riesgos a efectos de rectificar la calificación crediticia del interesado.

Para ello, Banco de Crédito del Perú y a Soluciones en Procesamiento S.A. deberán acreditar el cumplimiento del presente artículo resolutivo, ante este Órgano Resolutivo en el plazo máximo de cinco (05) días hábiles, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva no menor de tres (3) UIT por incumplimiento de

<sup>15</sup> DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI  
Artículo 7º.- 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 118º 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 resolución debidamente motivada. La sanción administrativa se aplica sin perjuicio de la sanción penal o de la indemnización por daños y perjuicios que corresponda.

<sup>16</sup> Dicha cantidad deberá ser abonada en la Tesorería del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI - sito en Calle La Prosa 104, San Borja.

<sup>17</sup> El pago de multas a través de entidades bancarias se efectuará únicamente a través de las siguientes cuentas corrientes:

Cuenta Corriente N° 193-1052417-0-81 (Banco de Crédito del Perú)  
Cuenta Corriente N° 193-1052416-0-71 (Banco de Crédito del Perú)

Una vez realizado el pago, sírvase solicitar el comprobante de ingreso que acredite la cancelación de la multa, para fines de actualización de la deuda.



ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS  
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
Oficina Regional del INDECOPI de La Libertad

EXPEDIENTE N° 0085-2014/PS0-INDECOPI-LAL

mandato, conforme a lo señalado en el artículo 117 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**QUINTO:** Informar 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 en el literal c) del numeral 4.6.4. del Texto Único Ordenado de la Directiva que establece las reglas complementarias aplicables al Procedimiento Sumarísimo en materia de Protección al Consumidor de la Directiva aprobada mediante Resolución N° 298-2013-INDECOPI/COD, se establece un plazo de cinco (05) días hábiles para interponer recurso de apelación contra la resolución que pone fin al procedimiento<sup>18</sup>. Cabe señalar que, en caso se interponga recurso de apelación deberá ser presentado ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario, la resolución quedará consentida<sup>19</sup>.

**SEXTO:** Disponer la inscripción de Banco de Crédito del Perú y a Soluciones en Procesamiento S.A. en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119<sup>20</sup> de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor

**SETIMO:** Ordenar a Banco de Crédito del Perú y a Soluciones en Procesamiento S.A. que de manera solidaria, que asuma el pago de costas y costos del procedimiento.

JOSÉ ALVAREZ-GASTAÑEDA  
Jefe

Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos  
de Protección al Consumidor del INDECOPI La Libertad

**ANEXO N° 5**

NOTIFICADO  
17-05-16.

EXPEDIENTE: 1601-16-01  
SECRETARIO:  
ESCRITO : 01  
CUADERNO: Principal  
**DEMANDA INDEMNIZACIÓN DE DAÑOS Y  
PERJUICIOS POR RESPONSABILIDAD  
EXTRACONTRACTUAL.-**

SEÑOR JUEZ DEL JUZGADO DEL JUZGADO DE PAZ LETRADO DE LA CORTE  
SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA LIBERTAD.-

**SEGUNDO RAFAEL MENDIVES HOYOS,**  
identificado con DNI N° 17920272, domiciliado en  
Urb. Santa Leonor Mz. "D", lote 03, Distrito y  
Provincia de Trujillo, Departamento de la Libertad,  
a usted con el debido respeto me presento y digo:

**I. APERSONAMIENTO:**

Invocando legítimo interés para obrar, me apersono ante su despacho en busca de Tutela Jurisdiccional Efectiva, interponiendo la presente demanda sobre **INDEMNIZACIÓN DE DAÑOS Y PERJUICIOS POR RESPONSABILIDAD EXTRACONTRACTUAL**, para cuyo efecto señalo como domicilio procesal el ubicado en la Casilla Judicial del Colegio de Abogados de la Libertad N° 262 ubicada en el Jr. Francisco Pizarro N° 544, 2do Piso, Centro Histórico, donde solicito se me notifique con las resoluciones que se emitan en la presente causa.

**II. NOMBRE Y DIRECCIÓN DOMICILIARIA DE LOS DEMANDADOS:**

Interpongo la presente acción, la misma que se deberá entender contra:

- **BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ (BCP)- SUCURSAL TRUJILLO;** con domicilio en Jr. Gamarra 562, lugar donde se le deberá notificar.
- **SOLUCIONES EN PROCESAMIENTO S.A. (SERVICORP);** Entidad ubicada en Calle Teodoro Valcárcel N° 255, 2do Piso- Trujillo, lugar donde se deberá emplazar a la demandada.

- **SUPERINTENDENCIA DE BANCA Y SEGUROS**; entidad ubicada en Calle Dos de Mayo N° 1511, San Isidro – Lima, lugar donde se deberá emplazar a la demandada.

### III. PETITORIO:

Teniendo legitimidad para obrar y solicitando tutela jurisdiccional efectiva, así como ejerciendo mi derecho de acción y pretensión que garantiza nuestra norma jurídica, por ante su despacho recorro, a efecto de interponer demanda por las acciones y pretensiones acumuladas de:

1. INDEMNIZACIÓN DE DAÑOS Y PERJUICIOS POR RESPONSABILIDAD EXTRACONTRACTUAL. (Pretensión Principal)
2. INDEMNIZACIÓN POR DAÑO PERSONAL. (Pretensión Accesorio).
3. INDEMNIZACIÓN POR DAÑO MORAL. (Pretensión Accesorio).

Con el objeto de que, los demandados cumplan con indemnizarme, hasta por la suma de **S/. 192,000.00 NUEVOS SOLES (CIENTO NOVENTA Y DOS MIL CON 00/100 SOLES)**, por las pretensiones acumuladas, más el pago de intereses devengados desde la fecha en que se generó el daño, con expresa condena de costas y costos del proceso, que a continuación detallo:

1. DAÑO PERSONAL	S/. 22,000.00
2. DAÑO MORAL: (detrimento, menoscabo en la imagen crediticia ante el Sistema Financiero)	S/. 170,000.00
<b>RESUMEN:</b>	
1. DAÑO PERSONAL	S/. 22,000.00
2. DAÑO MORAL	S/. 170,000.00
<b>TOTAL INDEMNIZACIÓN</b>	<b>S/. 192,000.00</b>

### IV. FUNDAMENTOS DE HECHO:

1. Que, con fecha 09 de diciembre de 2013, solicité al Banco de Crédito, se me exhiban los documentos debidamente suscritos por mi persona respecto de una supuesta deuda pendiente de pago con dicha entidad bancaria por el importe ascendente a \$ 3,738.00 (Tres Mil Setecientos Treinta y Ocho y 00/100 Dólares Americanos), que al

tipo de cambio de aquella época equivaldría al S/. 10,466.40 (Diez Mil Cuatrocientos Sesenta y Seis y 00/100 Nuevos Soles).

2. Que, resulta pertinente precisar que dicha información ha sido de mi conocimiento mediante llamada telefónica realizada en el mes de febrero de 2014 al Sr. Néstor Varilla, quien es trabajador de BCP – Lima.
3. Que, ante mi petición efectuada, mediante carta fechada el 31 de enero de 2014, el Banco de Crédito, en adelante BCP, lejos de brindarme la información solicitada, me hizo de conocimiento que la supuesta deuda fue vendida a SERVICORP, indicándome la dirección ante la cual debía acudir para requerir la constancia de no adeudos respectiva.
4. Que, a través de la carta precitada, se advierte que el BCP, en ningún momento niega la existencia de una **relación de consumo**, entre dicha entidad con mi persona, por el contrario reconoce la existencia de una supuesta deuda contraída; no obstante que la deuda que se me pretendió cobrar nunca **EXISTIÓ**, por cuanto nunca realice préstamo alguno con dicha entidad bancaria.
5. Que, tanto el **Banco de Crédito**, así como la codemandada **Soluciones en Procesamiento S.A (SERVICORP)**, me reportaron a la **Central de Riesgo**, no obstante no tener documento alguno que acredite el origen de la supuesta deuda impaga.
6. Que, ante este panorama y al evidenciarse la vulneración de las normas legales de protección al consumidor, con fecha **25 de febrero del 2014**, interpuse denuncia ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor - Oficina Regional del IDECOPI de La Libertad, generándose con ello el **PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR** signado con el número **0085-2014/PS0-INDECOPI-LAL**, dirigido contra las hoy codemandadas.
7. Que, por **Resolución Final N° 0252-2014/PS0-INDECOPI-LAL**, del 22 de mayo del 2014, debidamente corregida de oficio, a través de la Resolución N° 03, del 13 de junio de 2014, ambas emitidas por el Jefe del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor del INDECOPI La Libertad, se resolvió:

**PRIMERO.- Sancionar a Banco de Crédito del Perú, con ocho (08) UIT, por haber**

incurrido en infracción a lo establecido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que imputó indebidamente el pago de una deuda al señor Segundo Rafael Mendives Hoyos y como consecuencia de ello le reportó ante la central de riesgo en condición negativa.

**SEGUNDO.- Sancionar a Soluciones en Procesamientos S.A., con cinco (05) UIT por haber incurrido en infracción a lo establecido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que imputó indebidamente el pago de una deuda al señor Segundo Rafael Mendives Hoyos y como consecuencia de ello le reportó ante la central de riesgo en condición negativa.**

(...)

**CUARTO.- Ordenar al Banco de Crédito del Perú y a Soluciones en Procesamiento S.A. como medida correctiva reparadora que dentro del plazo de diez días hábiles de notificada la presente, anulen la deuda y realice las gestiones necesarias ante la central de riesgos a efectos de rectificar la calificación crediticia del interesado.**

Para ello, Banco de Crédito del Perú y a Soluciones en Procesamiento S.A. deberán acreditar el cumplimiento del presente artículo resolutivo, ante este Órgano Resolutivo en el plazo máximo de cinco (05) días hábiles, contados a partir del vencimiento del plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva no menor de tres (3) UIT por incumplimiento de mandato, conforme a lo señalado en el artículo 117 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

(...)

**SÉTIMO.- Ordenar a Banco de Crédito del Perú y a Soluciones en Procesamiento S.A. que de manera solidaria, que asuma el pago de costas y costos del procedimiento.**

8. Que, en el procedimiento administrativo sancionador realizado ante la sede administrativa del INDECOPI, no sólo se ha acreditado que tanto el Banco de Crédito, así como SERVICORP, efectuaron imputaciones indebidas respecto de la falta de

*¿Provea el  
daño?*

*Historial de  
créditos de  
deuda?*

pago de una deuda inexistente, sino que como correlato de ello, se me REPORTÓ a las Centrales de Riesgo del Sistema Financiero, generándose un grave daño y perjuicio a mi persona, el mismo que debe ser resarcido en el monto solicitado, por cuanto debe tenerse en cuenta que el REPORTE EMITIDO NO SE ENCUENTRA AJUSTADO A LA VERDAD, SINO QUE DEVIENE EN INDEBIDO POR CUANTO NUNCA EXISTIO RELACIÓN CONTRACTUAL CON EL BANCO EN REFERENCIA, es más dentro del procedimiento administrativo, ninguna de las entidades hoy emplazadas, demostraron la existencia del crédito que dio mérito a la deuda por la cual se me reportó al Sistema Financiero, lo que significa que se perjudicó mi imagen crediticia, sin tener ningún sustento al respecto, siendo dicha actitud abusiva y contraria a ley.

9. Que, el daño que se me ha irrogado se ve plenamente evidenciado, puesto que al ser la información que se remite a las Centrales de Riesgos, de carácter público, por tanto ello implica su difusión en el Sistema Financiero, por lo cual hasta la fecha no puedo ser sujeto de crédito, ya que según se advierte del reporte que adjunto a la presente y que corre como anexo 1. E AUN MANTENGO LA CALIFICACIÓN DE MOROSIDAD, POR LO CUAL NO PUEDO SER SUJETO DE NINGÚN CRÉDITO, NO OBSTANTE, NO TENER DEUDA PENDIENTE DE PAGO, MENOS LA CONDICIÓN DE DEUDOR. ??

10. Que, el haber remitido información sin sustento alguno a las Centrales de riesgo, ello ha generado la violación de titularidades de contenido no patrimonial, como son el derecho a mi imagen y buena reputación crediticia, lo que ha dado pie a que ninguna entidad del Sistema Financiero acceda a otorgarme crédito, por cuanto, al realizarse la verificación correspondiente, mi calificación es negativa.

11. Que, así mismo se emplaza a la Central de Riesgo del Sistema Financiero, por ser el ente que ha materializado de manera indirecta el daño a mi imagen crediticia, pues es ésta la que publicó de manera indebida la existencia de deuda impaga, con lo que se me perjudica hasta las fecha por no poder acceder a ningún préstamo.

12. Que, debe tenerse en cuenta además que, tal y como se estableció en la Resolución Final emitida por INDECOPI, en el punto cuarto de la parte resolutive, tanto el BCP y SERVICORP, no obstante tener conocimiento que como medida correctiva reparadora debían, dentro del plazo de diez días hábiles de notificada con dicha resolución, anular la deuda y realizar las gestiones necesarias ante la central de riesgo a efectos de

*Provea?*

- **Artículo 1984:** El daño moral es indemnizado considerando su magnitud y el menoscabo producido a la víctima o a su familia.
- **Artículo 1985:** La indemnización comprende las consecuencias que deriven de la acción u omisión generadora del daño, incluyendo el lucro cesante, el daño a la persona y el daño moral, debiendo existir una relación de causalidad adecuada entre el hecho y el daño producido. El monto de la indemnización devenga intereses legales desde la fecha en que se produjo el daño.

✓ **CÓDIGO PROCESAL CIVIL**

- **Artículo 424:** Referido a los requisitos de la demanda
- **Artículo 425:** Referido a los anexos de la demanda.
- **Artículo 188:** Referido a la finalidad de los medios probatorios.

**VII. MONTO DEL PETITORIO:**

El monto de la presente demanda asciende a la suma de S/. 192,000.00 (CIENTO NOVENTA Y DOS MIL Y 00/100 Soles).

**VIII. VÍA PROCEDIMENTAL**

Proceso que se tramita como Proceso de Conocimiento.

**IX. MEDIOS PROBATORIOS:**

1. Copia de la denuncia formulada ante INDECOPI, fechada el 25 de febrero de 2014. ✓
2. Copia de la Resolución N° 01, recalda en el Exp. Nro. 0085-2014/PS0-INDECOPI-LAL, del 11 de marzo de 2014, a través de la cual se inicia el procedimiento administrativo sancionador contra Banco de Crédito del Perú y Soluciones en Procesamiento S.A. ✓
3. Resolución Final N° 0252-2014/PS0-INDECOPI-LAL, del 22 de mayo de 2014. ✓
4. Informe de Riesgo emitido por la Cámara de Comercio y Producción de la Libertad. ✓
5. **El mérito del expediente administrativo sancionador** signado con el número 0085-2014/PS0-INDECOPI-LAL, el mismo que deberá ser requerido al Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor - Oficina Regional del IDECOPI de La Libertad, para lo cual vuestro despacho deberá cursar el oficio respectivo. ✓
6. Informe que deberá emitir el **Banco SCOTIABANK**, respecto a mi calificación en el Sistema Crediticio.

**X. ANEXOS:**

1. A.- Copia de DNI.
1. B.- Copia de la denuncia formulada ante INDECOPI, fechada el 25 de febrero de 2014.
1. C.- Copia de la Resolución N° 01, recaída en el Exp. Nro. 0085-2014/PS0-INDECOPI-LAL, del 11 de marzo de 2014
1. D.- Resolución Final N° 0252-2014/PS0-INDECOPI-LAL, del 22 de mayo de 2014.
1. E.- Informe de Riesgo.
1. F.- Constancia de Habilitación del abogado que autoriza la presente.
1. G.- Cédulas de notificación.
1. H.- Tasa por ofrecimiento de pruebas.
1. I.- Tasa por exhorto.

**POR LO EXPUESTO:**

A usted señor juez pido admitir la presente demanda y oportunamente se sirva declarar fundada, con expresa condena de costas y costos del proceso.

Trujillo, 10 de Mayo del 2016.

  
Billy D. Rodríguez Zapata  
ABOGADO  
CALL 6060



**ANEXO N° 6**

FIRMA \_\_\_\_\_ UO  
Expediente N° 1601-2016  
Especialista: Eliza Delgado  
Escrito N° 03  
Cuaderno Principal  
**CONTESTO DEMANDA**

**SEÑOR JUEZ DEL SÉPTIMO JUZGADO DE PAZ LETRADO CIVIL DE TRUJILLO:**

**BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ**, debidamente representado por Francisco Javier Morillo Arqueros y Alissa Anethe Huapaya Chamocho, en los seguidos por **SEGUNDO RAFAEL MENDIVES HOYOS**, sobre Indemnización por Daños y Perjuicios, a Usted respetuosamente, decimos:

**I. PETITORIO:**

Que, habiendo sido notificado con fecha 03 de Noviembre de 2016 con la presente demanda, dentro del término de ley, procedemos a contestar la misma solicitando que se declare **INFUNDADA**, en atención a los fundamentos de nuestra defensa, que exponemos a continuación:

**II. FUNDAMENTOS DE HECHO:**

Absolviendo el traslado de la demanda incoada, pasamos a absolver y pronunciamos de manera expresa sobre cada uno de los puntos esgrimidos en la plataforma fáctica de la demanda:

- 2.1. Respecto a lo señalado en el numeral 1) de los fundamentos fácticos de la demanda, es cierto que el señor Mendives solicitó a mi representada la exhibición de los documentos suscritos que evidencien la existencia de una

relación crediticia con el BCP, sin embargo, la información brindada al demandante fue la que nosotros tenemos en nuestro sistema interno, tal y como puede apreciarse a continuación:

```

DEU DEU          DETALLE DE DEUDA POR PRODUCTO          21/03/2014
                  Apellido Paterno/Apellido Materno/Nombre(s) o Rz.Social
Cliente ( MENDIVES NOROS SEGUNDO RAFAEL )
IdC Deudor ( 17920272 - ) ( 1 - )          PERDIDA
Grado de Seguimiento
Fun.Negocio: MFN CONSUMO                  CE Oficina SUC TRUJILLO
-----
Tip  Sit  Tipo/  Descripción  Moneda  Monto Deuda en  Monto Deuda
Deu  Ctb  Aux  de Operacion  Origen  US $          M. Nacional
-----
DIR  CV1  PRL CAS  PRELO PRCAS  US          3.738          10.878
                                     0
                                     0
                                     0
                                     0
                                     0
                                     0
                                     0
                                     0
                                     0
                                     0
TOTALES :                                0
1=HLP 2=REC 3=OUT 4=ZUH 5=P.ANT 6=P.SIG 7=ANT 8=SIG 9=SET 10=CMN 11=COL 12=INI
CON
(ENTER) 0 <PF3>

```

Asimismo, cabe señalar que por escritura pública de fecha 30 de diciembre del 1998, el BCP y la empresa Servicorp realizaron una cesión de cartera de deudores, de entre los cuales se registraba el Préstamo Comercial N° D570-156319, que correspondía a la deuda del denunciante. Es decir, han pasado más de 10 años del origen de la deuda y, amparados por el artículo 183° de la Ley N° 26702 - Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros<sup>1</sup>, ni el BCP ni Servicorp se encuentran en la obligación de conservar la documentación solicitada por el demandante.

- 2.2. Respecto al punto número 2) de la demanda, el señor Mendives alega haber tomado conocimiento de la deuda en el mes de febrero del 2014; lo cual, resulta incongruente, toda vez que ha afirmado haber solicitado la información de dicha

deuda en el mes de diciembre del año 2013, restándole credibilidad al sustento fáctico de su demanda.

- 2.3. Respecto al fundamento 3), además de indicar una **tercera** fecha distinta según la cual recién había tomado conocimiento, el BCP le informó que dicha deuda había sido vendida a Servicorp. Es cierto que el referido crédito se encuentra vendido a la empresa Servicorp desde el año 1998, siendo que toda obligación referida a nuestra entidad de conservar los documentos relacionados a dicho crédito se extiende hasta la fecha de la venta de cartera, cediendo esta obligación a Servicorp.

Sobre lo señalado, debe tenerse en cuenta lo dispuesto en el artículo 183° de la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, siendo que en virtud a dicho precepto legal, mi representada no se encuentra obligado a mantener documentación con una antigüedad mayor a 10 años, como el caso del crédito cuestionado por el denunciante.

- 2.4. En el punto 4) de la demanda, se alega que el BCP nunca negó la existencia de una relación de consumo entre la demandante y mi representada, lo cual es totalmente falso, toda vez que en las comunicaciones mantenidas de manera formal con el demandante, se ha informado que dicha deuda ha sido vendida a Servicorp en el año 1998, en consecuencia, el señor Mendives ya no era cliente nuestro, sino de la codemandada.
- 2.5. Asimismo, en el punto 5) de la demanda, se alega que mi representada y Servicorp reportaron erróneamente a la Central de Riesgo sin tener documento que acredite el origen de la deuda. En primer término debemos reiterar que el señor Mendives dejó de ser cliente del BCP en el año 1998 por la venta de deudas vencidas realizadas entre mi representada y Servicorp. Asimismo, reiteramos que de acuerdo a lo señalado en la ley mencionada (Ley N° 26702)

**el plazo obligatorio para la conservación de documentos son diez (10) años.**

- 2.6. Respecto a los fundamentos 6) y 7) es cierto que el demandante formuló una denuncia ante INDECOPI, en la cual INDECOPI no tomó en cuenta lo alegado por el BCP y culminó dicho procedimiento con la Resolución Final N° 252-2014/PSO-INDECOPI-LAL del 22 de Mayo del 2014. Asimismo, conforme puede verificarse en nuestros anexos, mi representada cumplió con poner en conocimiento del demandante la solicitud de rectificación de información ante la central de riesgos de la SBS, **información que deberá ser corroborada por la codemandada.**
- 2.7. En el fundamento 8) de la demanda, la demandada alega que como consecuencia de lo referido anteriormente, se le ha generado "*un grave daño y perjuicio*", lo cual son hechos que no nos constan y que vienen a constituirse en sólo dichos o afirmaciones de la demandante, pero que NO tienen ningún soporte probatorio. Igual suerte corre la supuesta contabilización del monto de la indemnización (S/ 192,000.00) ya que el demandante no ha acreditado la manera por la cual ha llegado a concluir que ese monto es el que corresponde por los supuestos daños ocasionados, los mismos que **no han sido acreditados.**
- 2.8. El señor Mendives alega en el fundamento 9) haber evidenciado el supuesto daño causado, lo cual no es cierto, ya que no ha ofrecido ningún medio probatorio que acredite fehacientemente que a la fecha se haya visto perjudicado. Como lo mencionamos en el punto 2.6 del presente escrito, mi representada cumplió con poner en conocimiento de la demandante la solicitud de rectificación de información ante la central de riesgos de la SBS, la cual adjuntamos en copia simple por tratarse de un documento cuya única finalidad es acreditar nuestro fundamento. Asimismo, cumplimos con adjuntar el reporte correspondiente emitido por la cámara de comercio donde puede verificarse que

el señor Mendives no mantiene una calificación de morosidad como afirma en su demanda.

- 2.9. Asimismo, alega en el fundamento 10) **sin proporcionar medio probatorio** alguno, que el haber remitido información a la Central de Riesgos ha generado que el señor Mendives sea calificado como sujeto de crédito negativo para el otorgamiento de préstamos o diversos productos del sistema financiero, lo cual resulta contrario a la realidad de los hechos, toda vez que **de acuerdo al reporte crediticio otorgado por la Cámara de Comercio el cual adjuntamos al presente escrito, el señor Mendives MANTIENE UNA RELACIÓN CREDITICIA CON ENTIDADES FINANCIERAS COMO: BANCO INTERBANK, BANCO CONTINENTAL, BANCO RIPLEY, BANCO FALABELLA Y MITUIS AUTO FINANCE PERU S.A.,** por lo tanto, señor juez, **el daño moral y personal que alega el demandante queda desvirtuado totalmente al acreditar con este informe que el mismo es un SUJETO ACTIVO DE CRÉDITO al mantener una relación crediticia no solamente con una, sino con CINCO (5) entidades financieras.** Asimismo, como podrá verificarse en el mencionado reporte, se verifica la rectificación solicitada por el BCP, la cual fue realizada por mi representada como cumplimiento de una medida correctiva ordenada por Indecopi, por lo que es **FALSO** que el señor se encuentre calificado de manera negativa en la central de riesgos.
- 2.10. Finalmente, el señor Mendives reitera que mi representada no ha cumplido con cumplir la medida correctiva interpuesta por Indecopi, acusación muy seria que perjudica la reputación de mi representada, ya que si cumplimos con lo ordenado por Indecopi tal y como lo acreditamos con la carta notarial cursada al señor Mendives así como el reporte correspondiente a la Central de Riesgos.

### III. FUNDAMENTOS DE NUESTRA DEFENSA:

Fundamentamos nuestra contestación de demanda en los siguientes argumentos:

#### **NO CONCURREN LOS ELEMENTOS QUE DETERMINEN LA CONFIGURACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD CIVIL**

El demandante no ha cumplido con acreditar la existencia de todos los elementos que deben concurrir para afirmar la existencia de responsabilidad civil que se pretende atribuir a mi representada, ya que en todos los fundamentos fácticos de su demanda, el señor Mendives únicamente se ha limitado a narrar determinados hechos correspondientes a un supuesto daño generado por mi representada, sin ningún medio probatorio que acredite lo afirmado.

- 3.1. En el presente caso NO existe antijuridicidad imputable al banco demandado ni se ha demostrado que el banco haya actuado con dolo o culpa, por el contrario está acreditado que **mi representada vendió en el año 1998 a la codemandada Servcorp, la cartera de clientes donde se encontraba el señor Mendives**. Asimismo, amparados por la ley N° 26702 y el artículo 184°, la obligación de mantener la información es la de 10 años, por lo que debido al tiempo transcurrido y por haber vendido la cartera a Servcorp, mi representada no se encuentra en la obligación de conservar los documentos correspondientes.
- 3.2. **No se acredita de modo alguno el DAÑO ocasionado**. El daño causado es uno de los elementos fundamentales para determinar si existe o no responsabilidad civil, pues se entiende que si no existe daño alguno, tampoco existe algo que reparar o indemnizar, por lo tanto, tampoco existiría algún problema de responsabilidad civil. Por daño en términos genéricos debemos entender a todo menoscabo a los intereses de los individuos en su vida de relación social, que el Derecho ha considerado merecedores de la tutela legal. En

el presente caso estamos ante una pretensión de daño moral y personal conforme alega el señor Mèndives en su escrito de demanda.

- 3.3. La doctrina es unánime en considerar al daño como el factor principal de la responsabilidad. Sin daño, efectivamente, no hay acto de reparación. Sin daño no hay responsabilidad civil atribuible a una agente.

En efecto, conforme lo expresa Millán Puelles, nuestra categoría de personas nos viene justamente de tener libertad y entendimiento, que no son atributos materiales, sino espirituales. De tal manera que los bienes materiales no son los únicos susceptibles de percibir un daño, sino también aquellos que no ocupan un espacio físico. La persona puede sufrir atentados contra su integridad, salud mental y psicológica, el honor, reputación y demás bienes extrapatrimoniales. En estos casos no se podría aplicar el daño patrimonial, por lo que el legislador peruano acertadamente ha previsto en el Código Civil la tutela del daño moral (MILLÁN PUELLES, Antonio, *Persona Humana y Justicia Social*. Segunda Edición, Ediciones Rialp, S.A, Madrid, p. 20).

Asimismo, la esencia del daño moral o extrapatrimonial se demuestra a través de la estimación objetiva que hará el juez de las presuntas modificaciones o alteraciones espirituales que afecten el equilibrio emocional de la víctima. La entidad o magnitud del daño moral resultará de la extensión e intensidad con que aquéllas se manifiesten en los sentimientos de esta última. (BUSTAMANTE ALSINA, Jorge. *Teoría General de Responsabilidad Civil*, Editorial Abelardo Perrot, Buenos Aires, 1993, pp. 243-244).

Sin embargo, en el caso de autos el demandante no ha referido, mucho menos probado, cuales son esos daños, aflicciones, afectaciones psíquicas o de salud que ha sufrido, y no los podrá probar porque conforme lo hemos acreditado NUNCA padeció ninguna aflicción por estos hechos.

Al respecto debemos precisar que el mero estado de inseguridad o eventual problema no justifica la reparación de un daño moral. La incertidumbre,

molestias, padecimientos o aflicciones pasajeras que no interrumpen el normal desenvolvimiento como persona, las acciones que no obligan a la reestructuración del proyecto de vida de la persona, no constituyen entidad suficiente para considerarlos como daño moral. El art. 1984 del Código Civil establece que quien alega daño moral, debe acreditar la magnitud y el menoscabo producido a la víctima o a su familia, lo cual el demandante no cumple de ninguna manera.

- 3.4. Pese a todo lo afirmado por el señor Mendives, ninguna de éstas afirmaciones han sido probados minimamente por alguna prueba idónea que acredite la afectación que se alega, mucho menos el demandante ha podido acreditar la cuantificación de su pretensión, es decir, no se acredita mínimamente como es que llega a determinar que el importe por daño personal asciende a S/ 22,000.00 y que el daño moral ascienda a S/ 170,000.00. Al respecto debemos remitirnos a los numerales 8 y 9 de la demanda, de lo expuesto en dicho apartado NO se verifica que el demandante haya por lo menos explicado en qué consisten estos daños, mucho menos como es que llega a cuantificar esos importes.
- 3.5. Señor Juez, no basta con afirmar, en una pretensión indemnizatoria, que se han causado daños, **es necesario probar que tales daños han ocurrido**. Tanto el personal como el moral, generan efecto o consecuencias que deben ser verificadas materialmente. En el presente caso, **es claro que la accionante no ha probado ninguno de estos daños conforme lo exige el art. 196 del C.P.C. y conforme mencionamos en el punto 2.9 del presente escrito, es FALSO que el señor Mendives no pueda ser sujeto de crédito y se encuentre calificado de manera negativa en la central de riesgos**.
- 3.6. Cuando ocurre el daño, a la manera de reparar las consecuencias dañosas se le conoce como indemnización, la cual usualmente comprende una suma de dinero que busca resarcir el daño ocasionado al afectado. En ese orden de ideas, "para que haya responsabilidad civil es necesario un hecho causante y un daño

causado por ese hecho; es decir, que el hecho sea la causa y el daño su consecuencia, por lo que entre hecho y daño debe de haber una relación de causalidad, pero esa relación debe ser inmediata y directa, esto es que el daño sea una consecuencia necesaria del hecho causante.” (OSTERLING PARODI, Felipe y CASTILLO FREYRE, Mario. Tratado de las Obligaciones, Fondo Editorial Pontificia Universidad Católica del Perú, Cuarta Parte Tomo X, 2003 p.235).

- 3.7. Respecto al **FACTOR DE ATRIBUCIÓN**. Los factores de atribución son aquellos que determinan finalmente la existencia de la responsabilidad civil, una vez que se ha presentado un conflicto concreto. En materia de responsabilidad extracontractual, el factor de atribución subjetivo es la culpa y el dolo (art. 1969) y el objetivo es el riesgo creado (art. 1970). En la presente demanda, en aplicación estricta del art. 1969 del Código Civil, estamos ante un caso de responsabilidad subjetiva, en el que la demandante debe probar que mi representada ha actuado con dolo o con culpa grave. Sin embargo, ya hemos demostrado que el hecho no se produjo por mi representada, toda vez que la misma no mantenía relación directa con el cliente desde el año 1998 y luego de las revisiones correspondientes la situación fue RECTIFICADA, por lo que descartamos el dolo o la culpa por parte del banco.

#### **INEXISTENCIA DE DAÑO MORAL**

- 3.8. El daño moral, es la afectación interna que sufre la víctima como efecto directo del daño producido. Conforme hemos podido advertir de los argumentos anteriores, la actora no ha acreditado los daños padecidos que alega, más que con su solo dicho, es más de las pruebas presentadas ninguna mínimamente brinda evidencia del daño moral que invoca. Lo cual resta sustento a esta demanda.

**EL ACTOR CUANTIFICA SU PRETENSION INDEMNIZATORIA EN S/ 192,000.00 SIN ACREDITAR O EXPLICAR EL MECANISMO UTILIZADO PARA LLEGAR A ESE IMPORTE.**

- 3.9. El demandante solicita con su pretensión principal que se le "indemnice" por la suma total de S/ 192,000.00 Soles, compuesto del siguiente modo: (i) Daño Personal: S/ 22,000.00 y; (ii) Daño Moral: S/ 170,000.00. Todo esto, sin que se haya precisado el modo y forma como es que llega a cuantificar esos importes, sin ninguna referencia debidamente sustentada de cómo es que llegan a esas cifras. Efectivamente, como se advierte del petitorio y los fundamentos de la demanda **no se expone, precisa, determina, prueba o explica, ni siquiera mínimamente, de qué modo o manera ha establecido las cuantificaciones que invocan**, por lo que el Juzgado deberá tener presente que la demandante no ha cumplido con la exigencia del art. 196 del C.P.C., por la cual, quien argumenta un hecho, debe probarlo. Esa omisión prueba la fragilidad e infundado de la acción indemnizatoria incoada respecto a la suma que pretende como monto indemnizatorio.

**QUIEN AFIRMA HECHOS EN UN PROCESO CIVIL, DEBE PROBARLOS.**

- 3.10. El art. 196 del C.P.C., le atribuye al accionante la carga de la prueba, con lo que se concluye que **quien no prueba de manera idónea los hechos que sustentan su pretensión, ésta deviene en INFUNDADA**. En el presente caso, ninguno de los supuestos que fundamentan y configuran la responsabilidad civil se ha acreditado. A lo largo de toda su demanda, los accionantes mencionan una serie de hechos que, de acuerdo a lo que hemos demostrado, no tienen conexión de culpabilidad hacia el banco, pues se trata de hechos cuya vinculación con el hecho cuestionado NO está probado, son

**V. MEDIOS PROBATORIOS:**

- 5.1. Resolución Final N° 252-2014/PSO-INDECOPI-LAL, la cual establece la medida correctiva interpuesta contra mi representada.
- 5.2. Carta cursada al demandante con fecha 17 de Julio de 2014, poniéndole en conocimiento la solicitud realizada por mi representada ante la central de Riesgos de la Superintendencia de Banca y Seguros.
- 5.3. Escrito presentada ante Indecopi de fecha 20 de Julio de 2014 poniendo en conocimiento al Órgano Regulador el cumplimiento de la medida correctiva interpuesta.
- 5.4. Informe de la SBS sobre el reporte histórico de clasificación del demandante desde el año 2011 hasta la fecha, el cual deberá precisar la fecha de solicitud de rectificación solicita por mi representada. Para tal efecto, solicitamos a vuestro despacho se sirva cursar el oficio correspondiente.

**ANEXOS:**

- 1-A. Copia simple de la Resolución Final N° 252-2014/PSO-INDECOPI-LAL.
- 1-B. Copia simple de la carta cursada al demandante con fecha 17 de Julio de 2014.
- 1-C. Copia simple del escrito presentado ante Indecopi de fecha 20 de Julio de 2014.
- 1-D. Copia simple del reporte histórico rectificado de la central de riesgos de la Superintendencia de Banca y Seguros.
- 1-E. Tasa por contestación de demanda.
- 1-F. 04 Cédulas de notificación

**ANEXO N°7**

Indecopi  
La Libertad

2015 DIC 10 11:46

RECIBIDO

REG. FOLIO 17

**CARGO**

**PRESENTO DENUNCIA  
POR INFRACCIÓN DE  
NORMAS DEL CÓDIGO  
DE CONSUMIDOR**

**SEÑORES DEL ORGANISMO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS  
SUMARISIMOS DE PROTECCION AL CONSUMIDOR:**

**MARIANA JUGO VALDIVIA**, debidamente identificado con DNI N° 72649322, con domicilio procesal en Manzana O Lote 11 A, Oficina 102 Urbanización Natasha, distrito y provincia de Trujillo, departamento de La Libertad, teléfono celular de contacto N° 976236564 a ustedes atentamente con el debido respeto me presento y expongo:

**I. PETITORIO:**

Me dirijo a su despacho en defensa de mis derechos de consumidor para presentar denuncia contra la empresa de transportes **ITTSA**, identificada con RUC N° 20132272418 y domiciliado en Avenida Juan Pablo II N° 1110 – Trujillo, por no haber tomado las medidas necesarias en cuanto mantenimiento de sus buses de transporte y no respetar el tiempo ofrecido por parte de dicha empresa que debió transcurrir en el trayecto de Trujillo a Lima el día jueves 10 de Diciembre.

**II. FUNDAMENTOS DE HECHO:**

1. El día jueves 10 de Diciembre del 2015, me apersoné a la agencia de **ITTSA** con el fin de tomar el bus del horario más temprano, es decir, 8:45 de la noche con destino a Lima cuyo tiempo de llegada al destino era un aproximado máximo de 10 horas (según lo indicado en la página web de la empresa e incluso las terramozas encargadas en la fecha).

2. Al momento de ingresar al bus, pude percatarme que se encontraban haciendo revisiones al mismo, suponiendo que se trataba de una revisión de rutina de los buses antes de iniciar el viaje correspondiente decidí no preguntar al respecto y simplemente subir a mi asiento otorgado.
3. Transcurridas varias horas de la partida, pude darme cuenta que varios buses de la misma empresa que habían partido en horarios posteriores al mío con el mismo destino, pasaban a mi bus lo que ocasionó la inmediata llamada a las señoritas encargadas de la atención a los pasajeros.
4. Al llamar a la señorita encargada, me puso en conocimiento que existían fallas con el bus en el que me encontraba, "fallas con la dirección del bus" para ser más exactos, por lo que le pregunté por qué no se habían percatado antes del problema y solicitaban un cambio de movilidad; a lo que nos respondió que "no era posible pedir un cambio ya que todos los buses estaban ocupados y agendados con servicios diferentes".
5. La hora aproximada de llegada según lo ofrecido por la empresa era entre las 6:30 y 7:00 am, lo que me daba tiempo **SUFICIENTE** para dirigirme al aeropuerto y poder realizar el embarque a la hora indicada y abordar mi vuelo a la ciudad de Cuzco a las 10:40 de la mañana; sin embargo, arribé a Lima a las 9:15 am, es decir, **DOS HORAS ADICIONALES A LO OFRECIDO E INFORMADO POR LA EMPRESA**, lo que me daba un tiempo **MINIMO** para llegar al aeropuerto ya que mi hora de presentación en la puerta de embarque ya había pasado.
6. La persona que se encontraba esperándome en el terminal de esta empresa en la ciudad de Lima, me indicó que los buses que habían partido **POSTERIORMENTE** a mi horario, ya habían llegado a la ciudad de Lima, lo cual podrá verificarse con el registro que es de obligación de cada empresa mantener respecto a la salida y llegada

de sus buses; este motivo desmerece lo indicado por la empresa en nuestra hoja de reclamo aludiendo que era por motivos de "tráfico", ya que de ser cierto eso, ninguno de los buses hubiese llegado a tiempo.

7. El motivo por el cual quise abordar el bus de horario más temprano, fue porque tomé las medidas NECESARIAS para poder llegar a tiempo a mi vuelo y evitar lo que sucedió por culpa de la empresa de transportes, ya que es de su entera responsabilidad el mantenimiento de sus buses.
8. Logré llegar al aeropuerto muy tarde, lo que causó el pago de una penalidad de U\$ 30.00 (TREINTA Y CC/100 DOLARES AMERICANOS) por haber perdido el vuelo que tenía reservado y así poder reubicarme en un vuelo más tarde, lo que ocasionó que perdiera las reservas que tenía en la ciudad de Cuzco, como hotel y un tour cuyo horario máximo para realizarlo es las 2 de la tarde.
9. Asimismo, el pago de la penalidad en ese momento, salió del presupuesto que tenía planeado, así como perder una tarde para realizar el tour que tenía programado, alterando por completo el itinerario de mis vacaciones, ocasionando un daño irreparable en mis planes, ya que no pude realizar dicho tour por falta de tiempo y tuve que disminuir considerablemente el monto de mi bolsa de viaje por haber pagado dicha penalidad.
10. Finalmente, con fecha 16 de Diciembre del 2015 al momento de regresar a Trujillo, solicité el libro de reclamaciones para interponer el reclamo correspondiente. Después de obtener un pésimo trato por parte de la señorita de counter, me otorgaron el libro de reclamaciones y de acuerdo a lo señalado por la norma, esperé el plazo consignado para obtener una respuesta la cual llegó en el último día del plazo a horas que no corresponden al de oficina, es decir, el día viernes 15 de Enero a las 9:00 pm.

11.No estando de acuerdo con la respuesta dada, ya que es TOTALMENTE FALSO, interpongo la presente denuncia a fin de que se protejan mis derechos como consumidora, ya que de ser cierto que fue debido al tráfico de Lima por el cual llegamos tarde, los buses que partieron posteriormente al mío no hubiesen llegado a tiempo. Asimismo, solicito se sirva ordenar a la empresa denunciada otorgue el registro de control de salida y llegada de sus buses el cual están obligados a controlar.

### III. FUNDAMENTOS DE DERECHO:

#### **Código de Protección y Defensa del Consumidor:**

- Artículo 18° Idoneidad: Se entiende por idoneidad a la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe en función a lo que el proveedor le hubiera ofrecido, de acuerdo a la publicidad e información transmitida.
- 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 de servicio, por 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 corresponde.

### IV. MEDIDAS CORRECTIVAS:

Solicitamos como medidas correctivas se ordene a la denunciada:

1. Se realice la devolución del monto pagado por los pasajes de Trujillo a Lima por no cumplir con lo esperado y tener un servicio deficiente.

2. Se realice la devolución del monto pagado por la penalidad correspondiente a la pérdida del vuelo señalado por ser de entera responsabilidad de la denunciada, ascendiente al monto de US\$ 30.00 (TREINTA DOLARES AMERICANOS) cada uno.
3. Se obligue a la denunciada al pago del monto de S/ 800.00 (OCHOCIENTOS Y 00/100 SOLES) por concepto de indemnización por daños y perjuicios por lo detallado en los fundamentos de hecho, ya que este error de la denunciada hizo que alteremos por completo mis planeadas vacaciones con anticipación ocasionando un daño irreparable, ya que no pude conocer el resto de lugares que me faltaban.

**V. COSTAS Y COSTOS DEL PROCESO:**

Solicito expresamente el pago de las costas y costos que deberá hacer efectivo la denunciada en la oportunidad que INDECOPI se sirva fijar.

**VI. MEDIOS PROBATORIOS:**

1. Boleto de viaje en la empresa ITTSA a la ciudad de Lima con fecha 10 de Diciembre del 2015.
2. Copia del recibo del pago de penalidad con el valor de U\$ 30.00 (TREINTA Y 00/100 DOLARES AMERICANOS)
3. Contrato de términos y condiciones por cambio de vuelo en aeropuerto otorgado por la aerolínea LAN.
4. Hoja de reclamo interpuesta en el libro de reclamaciones de la empresa de transportes ITTSA.
5. Correo de respuesta otorgada por la denunciada.
6. Pasaje comprado vía internet para la fecha y hora descrita en los fundamentos de hecho.

**ANEXO N° 8**



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de MinistrosÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS  
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
De La Oficina Regional del INDECOPI de La Libertad

## RESOLUCIÓN FINAL N° 0336-2016/PS0-INDECOPI-LAL

EXPEDIENTE : 0054-2016/PS0-INDECOPI-LAL  
 AUTORIDAD : ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE LA LIBERTAD (ORPS)  
 DENUNCIANTE : MARIANA JUGO VALDIVIA (SEÑORA JUGO)  
 ADMINISTRADO : INTERNACIONAL DE TRANSPORTE TURÍSTICO Y SERVICIOS S.R.L. (ITTSA)  
 MATERIA : PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR  
 ACTIVIDAD : OTROS TIPOS TRANSPORTE REG. VIA TER.

Trujillo, 24 de mayo de 2016

## ANTECEDENTES

1. Mediante Resolución N° 01 del 02 de marzo de 2016, el ORPS inició procedimiento administrativo sancionador contra ITTSA<sup>1</sup>, por:
  - Presunta infracción al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), en tanto el servicio de transporte con ruta de Trujillo - Lima contratado por la señora Jugo para el 10 de diciembre de 2015, por el importe de S/. 60,00 en el horario de 20:45 horas no habría cumplido el tiempo de llegada a la ciudad de Lima ofrecido a través de su página web ocasionándole que pierda su vuelo a la ciudad de Cuzco.
  - Presunta infracción al 24.1 del Código, en tanto el proveedor denunciado no habría brindado respuesta al reclamo interpuesto por la señora Jugo el 16 de diciembre 2015, dentro del plazo establecido.
2. Por estos motivos, la denunciante solicitó como medida correctiva se ordene a ITTSA se le ordene: (i) devolver el monto pagado por los pasajes de Trujillo a Lima por no cumplir con lo esperado y tener un servicio deficiente, (ii) devolver el monto pagado por la penalidad correspondiente a la pérdida de vuelo por el monto de US \$ 30,00; y, (iii) obligue a la denunciada el pago de S/. 800,00 por concepto de indemnización por daños y perjuicios; y, se le ordene asumir el pago de las costas y costos del procedimiento.
3. El 20 de abril de 2016, ITTSA se apersonó al procedimiento, manifestando que:
  - La denunciante indica que con fecha 10 de diciembre de 2015, realizó un viaje de Trujillo a Lima, en el horario de 20:45 hora, señalando que el servicio no habría cumplido con las expectativas, ya que supuestamente no se cumplió con el tiempo establecido en la página web, 10 horas aproximadamente, ocasionándole que pierda su vuelo. Según la denunciante la terrazoza le indicó que el bus presentaba fallas en la dirección, lo cual es totalmente falso, pues si fuera cierto no habría sido posible que el bus pueda seguir ya que se estaría poniendo en riesgo la vida de los pasajeros y tripulación.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS  
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
De La Oficina Regional del INDECOPI de La Libertad

- En el supuesto que el bus haya presentado fallas en la dirección, el piloto habría informado sobre dicha falla inmediatamente, y se hubiera realizado el trasbordo pues con una falla así no podría realizarse un viaje de 10 horas.
- El bus no tuvo ningún percance durante el viaje, los buses son los más modernos del mercado y cuentan con servicio de mantenimiento frecuente, razón por la que no se presentan desperfectos de manera habitual.
- Las revisiones técnicas se llevan a cabo en el establecimiento ubicado en Av. Túpac Amaru por lo que no se realiza a vista de los pasajeros en el terminal de la Av. Juan Pablo II. La unidad vehicular pasó por su revisión técnica en SENATI la misma que fue aprobada sin observaciones.
- El motivo de retraso de la llegada del bus, fue por causas ajenas a la empresa, pues fue por la construcción de la autopista "El Sol", además que por ser fecha próxima a fiestas el tráfico incrementó en la Panamericana Norte y en la entrada de la ciudad de Lima, razón por la que demoró un poco más de lo normal la llegada del bus destino.
- En cuanto al tiempo aproximado ofrecido en la página web, este es referencial, ya que por distintos factores ajenos a la empresa puede demorar más.
- Respecto al reclamo interpuesto el 15 de diciembre de 2015, este fue respondido mediante correo electrónico el 15 de enero de 2016, dentro del plazo de ley.

#### Otros escritos

4. El 10 de mayo de 2016, la señora Jugo presentó un escrito a través del cual hizo presente que ITTSA no habría cumplido con el requerimiento en el considerando SEXTO de la resolución de inicio de procedimiento administrativo, en la que se le requería bajo apercibimiento de ley a ITTSA "Adjunte el itinerario de los buses que tuvieron como origen la ciudad de Trujillo del día 10 de diciembre de 2015, con destino a la ciudad de Lima, en el que demuestren los horarios de salida y de llegada de los buses".
5. Con fecha 11 de mayo de 2016, mediante Resolución 03, se le requiere nuevamente a ITTSA adjunte el itinerario de los buses que tuvieron como origen la ciudad de Trujillo del día 10 de diciembre de 2015, con destino a la ciudad de Lima, en el que demuestren los horarios de salida y de llegada de los buses.
6. Con fecha 16 de mayo de 2016, ITTSA presentó escrito en el cual adjunta programación de viajes del día 10 de diciembre de 2015, únicamente especificando la hora de salida de los buses de la ciudad de Trujillo, sin especificar la hora de llegada de estos a la ciudad de Lima, como se le requirió.

#### **ANÁLISIS**

##### **Marco legal aplicable**

5. Artículos 19 y 24.1 del Código

##### **Presunta infracción a analizar**



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ORDEN RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS  
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
De La Oficina Regional del INDECOPI de La Libertad

### Sobre el deber de idoneidad

6. El artículo 19 del Código establece que el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda<sup>2</sup>.
7. Se entiende por idoneidad a la correspondencia entre lo que el 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<sup>3</sup>.
8. Está acreditado que la señora Jugo adquirió de ITTSA un boleto de viaje con fecha 10 de diciembre de 2015 con horario de salida 08:45 p.m. en la ruta Trujillo – Lima, cancelando el importe de S/. 60,00<sup>4</sup>.

### Respecto a la duración del viaje Trujillo - Lima

9. La señora Jugo denunció que el bus que abordó con destino Trujillo – Lima con horario de salida 08:45 p.m. arribó a su destino aproximadamente a las 09:15 horas, esto es con retraso de llegada, pues al momento de la venta se indicó que la duración del viaje era de aproximadamente diez (10) horas, al igual que lo indicado en la página web del denunciado.
10. Con respecto a este hecho ITTSA reconoce que la duración del viaje Trujillo - Lima es de aproximadamente diez (10) horas, sin embargo, señala que el bus no tuvo ningún percance durante el viaje, los buses son los más modernos del mercado y cuentan con servicio de mantenimiento frecuente, razón por la que no se presentan desperfectos de manera habitual. Asimismo, que las revisiones técnicas se llevan a cabo en el establecimiento ubicado en Av. Túpac Amaru por lo que no se realiza a vista de los pasajeros en el terminal de la Av. Juan Pablo II. La unidad vehicular pasó por su revisión técnica en SENATI la misma que fue aprobada sin observaciones.

#### <sup>2</sup> CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

##### Artículo 19°.- Obligación de los proveedores

El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.

#### <sup>3</sup> CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

##### 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.





13. Adicionalmente, la denunciada sostuvo que la duración del viaje Trujillo - Lima es de 10 horas, en condiciones normales; sin embargo, el motivo de retraso de la llegada del bus, fue por causas ajenas a la empresa, pues fue por la construcción de la autopista "El Sol", además que por ser fecha próxima a fiestas el tráfico incrementó en la Panamericana Norte como en la entrada de la ciudad de Lima, razón por la que demoró un poco más de lo normal la llegada del bus destino, por lo que, la demora por estos hechos o causas imprevistas, no le son atribuibles.
14. La denunciada también sostiene que existen causas no previstas ni atribuibles a su representada que ocasionan que el servicio no se brinde dentro de las condiciones normales esto debido a las reparaciones que se estarían realizando en la carretera, las cuales generan congestión vehicular, afirmando que por estas circunstancias el servicio que se brinda en el tiempo aproximado estimado es un poco más de lo normal, sin embargo dichos hechos no han sido probados por el denunciado, en consecuencia dichas afirmaciones sólo se constituye una declaración de parte. Cabe precisar que aún en el supuesto que este hecho fuera probado, el proveedor debe informar a los consumidores previamente sobre las circunstancias o causales que podrían generar una demora en el servicio contratado, toda vez que el denunciado por el mismo servicio que brinda y conocimiento de él, cuenta con la posibilidad de informar a los consumidores sobre dichas circunstancias, hecho que tampoco fue probado por el denunciante.
15. Sin perjuicio de esta alegación, se debe precisar que de la revisión de los documentos que obran en el expediente, se verifica que el servicio que brindó ITTSA a la denunciante en la ruta Trujillo - Lima duró desde las 08:45 pm hasta las 09:15 Am, esto es 12 horas con 30 minutos, hecho que no ha sido negado por el denunciado.
16. Asimismo, mediante el Acta de fecha 17 de mayo de 2016, se corroboró la información sobre el tiempo aproximado de llegada a la ciudad de Lima desde la ciudad de Trujillo, poniéndosele en conocimiento de las partes mediante Resolución 04 del 17 de mayo de 2016 y dándoles un plazo de 03 días para que expresen su posición respecto a dicho documento, se les adjuntó el print de pantalla de la página web, el cual acredita que el tiempo aproximado que informa ITTSA a sus clientes es de 09:00 horas:

Servicio	Origen	Destino	Hora	Tiempo aprox.	Precio Pto 1	Precio Pto 2	Aventos disponibles	Final
MARKO ESPECIAL	TRUJILLO	LIMA	08:00 AM	09:00 hrs.	\$1.80	\$1.80	42	●
SOFIA CAMA	TRUJILLO	LIMA	12:00 PM	09:00 hrs.	\$1.80	\$1.80	28	○
MARKO ESPECIAL	TRUJILLO	LIMA	01:00 PM	09:00 hrs.	\$1.80	\$1.80	42	○
MARKO ESPECIAL	TRUJILLO	LIMA	08:45 PM	09:00 hrs.	\$1.80	\$1.80	32	○
SOFIA CAMA	TRUJILLO	LIMA	09:10 PM	09:00 hrs.	\$1.80	\$1.80	18	○
SOFIA CAMA	TRUJILLO	LIMA	09:10 PM	09:00 hrs.	\$1.80	\$1.80	24	○
MARKO ESPECIAL	TRUJILLO	LIMA	09:00 AM	09:00 hrs.	\$1.80	\$1.80	24	○
SOFIA CAMA	TRUJILLO	LIMA	09:40 PM	09:00 hrs.	\$1.80	\$1.80	17	○
SOFIA CAMA	TRUJILLO	LIMA	10:00 PM	09:00 hrs.	\$1.80	\$1.80	23	○
MARKO ESPECIAL	TRUJILLO	LIMA	10:00 PM	09:00 hrs.	\$1.80	\$1.80	32	○
SOFIA CAMA	TRUJILLO	LIMA	10:40 PM	09:00 hrs.	\$1.80	\$1.80	15	○
SOFIA CAMA	TRUJILLO	LIMA	11:00 PM	09:00 hrs.	\$1.80	\$1.80	11	○
MARKO ESPECIAL	TRUJILLO	LIMA	11:15 PM	09:00 hrs.	\$1.80	\$1.80	45	○

Tiempo aprox. de 09:00 hrs.

17. De conformidad con lo establecido en el artículo 104 del Código, para que el proveedor sea responsable de...



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS  
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
De La Oficina Regional del INDECOPI de La Libertad

objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado<sup>5</sup>; sin embargo, el denunciado no ha presentado medio probatorio que acredite haber cumplido idóneamente con el servicio contratado, o que dicho incumplimiento se hubiere debido a causas que no le fueran atribuibles, y que por tanto, lo eximan de responsabilidad.

18. Habiéndose acreditado que ITTSA brindó un servicio inidóneo toda vez que el servicio de transporte brindado a la señora Jugo en la ruta Trujillo - Lima del 10 de diciembre de 2015, con horario de partida 08:45 p.m. llegó a su destino el 11 de diciembre de 2015 a las 09:15am., pese a que se le informó que el viaje duraba aproximadamente diez (10) horas, tiempo que la propia denunciada ha reconocido dura el viaje en condiciones normales, quedando acreditado la falta de idoneidad en el mencionado servicio, configurándose la infracción al artículo 19 del Código en este extremo.

De la atención del reclamo

19. El artículo 24° del Código establece que los proveedores están obligados a atender los reclamos presentados por sus consumidores y dar respuesta a los mismos en un plazo no mayor a treinta días calendario.
20. Conforme se desprende del tenor del referido artículo, la obligación del proveedor consiste en emitir un pronunciamiento respecto a la materia del reclamo, con la finalidad de que el consumidor no se encuentre en situación de incertidumbre frente a determinado efecto, por lo que no implica que la respuesta deba significar la aceptación de la solicitud efectuada por el reclamante.
21. La señora Jugo denunció que ITTSA no atendió dentro del plazo de ley el reclamo que presentó en la Hoja de Reclamación N° 000385-2015 el 16 de diciembre de 2015. Al respecto, el denunciado manifestó que el reclamo fue atendido dentro de plazo de ley, el 15 de enero de 2016 cursando un correo electrónico a la dirección marianajv92@hotmail.com, dispuesta por la denunciante para dichos fines.
22. Para acreditar sus afirmaciones, ITTSA adjuntó la el print del mail de respuesta al Reclamo N°000385-2015, de fecha 15 de enero de 2016.
23. En consecuencia, al haberse acreditado la atención del reclamo del denunciante, corresponde archivar el presente procedimiento en este extremo.

**Medida correctiva**

<sup>5</sup> CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 104°.- Responsabilidad administrativa del proveedor

El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado.

El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado.

En la prestación de servicios, la autoridad administrativa...

24. En el artículo 114 del Código se establece que, sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción a las normas de éste, el INDECOPI puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias.
25. Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas por la infracción a su estado anterior<sup>6</sup>. Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro<sup>7</sup>.

**LEY N° 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:
- Reparar productos;
  - Cambiar productos por otros de idénticas o similares características, cuando la reparación no sea posible o no resulte razonable según las circunstancias;
  - 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;
  - 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;
  - Cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones legales o convencionales a su cargo;
  - 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;
  - En los supuestos de pagos indebidos o en exceso, devolver estos montos, más los intereses correspondientes;
  - Pagar los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa;
  - 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 rganos competentes del Indecopi se pronuncian respecto de una medida correctiva reparadora, aplican el principio de congruencia procesal.
- 115.3 Las medidas correctivas reparadoras pueden solicitarse en cualquier momento hasta antes de la notificación de cargo al proveedor, sin perjuicio de la facultad de secretaría técnica de la comisión de requerir al consumidor que precise la medida correctiva materia de solicitud. El consumidor puede variar su solicitud de medida correctiva hasta antes de la decisión de primera instancia, en cuyo caso se confiere traslado al proveedor para que formule su descargo.
- 115.4 Corresponde al consumidor que solicita el dictado de la medida correctiva reparadora probar las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas causadas por la comisión de la infracción administrativa.
- 115.5 Los bienes o montos objeto de medidas correctivas reparadoras son 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 reparadora, que por algún motivo se encuentran en posesión del Indecopi y deban ser entregados a los consumidores beneficiados, son puestos a disposición de estos.
- 115.6 El extremo de la resolución final que ordena el cumplimiento de una medida correctiva reparadora a favor del consumidor constituye título ejecutivo conforme con lo dispuesto en el artículo 688 del Código Procesal Civil, una vez que quedan consentidas o causan estado en la vía administrativa. La legitimidad para obrar en los procesos civiles de ejecución corresponde a los consumidores beneficiados con la medida correctiva reparadora.
- 115.7 Las medidas correctivas reparadoras como mandatos dirigidos a resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas originadas por la infracción buscan corregir la conducta infractora y no tienen naturaleza indemnizatoria; son dictadas sin perjuicio de la indemnización por los daños y perjuicios que el consumidor puede solicitar en la vía judicial o arbitral correspondiente. No obstante se descuenta de la indemnización patrimonial aquella satisfacción patrimonial deducible que el consumidor haya recibido a consecuencia del dictado de una medida correctiva reparadora en sede administrativa.

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

**Artículo 116°.- Medidas correctivas complementarias**

- Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro y pueden ser, entre otras, las siguientes:
- 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;
  - Declarar inexigibles las cláusulas que han sido identificadas como abusivas en el procedimiento;
  - El decomiso y destrucción de la mercadería, envases, envolturas o etiquetas;
  - En caso de infracciones muy graves y de reincidencia o reiterancia;



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOP

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS  
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
De La Oficina Regional del INDECOP de La Libertad

26. Asimismo, en el artículo 117 del Código<sup>8</sup>, se establece que si el obligado a cumplir con un mandato del INDECOP respectó a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impondrá una multa por incumplimiento de mandatos.
27. En el presente caso, la señora Jugó solicitó se ordene como medida correctiva reparadora se ordene a ITTSA (i) devolver el monto pagado por los pasajes de Trujillo a Lima por no cumplir con lo esperado y tener un servicio deficiente, (ii) devolver el monto pagado por la penalidad correspondiente a la pérdida de vuelo por el monto de US \$ 30,00 y (iii) obligue a la denunciada el pago de S/. 800,00 por concepto de indemnización por daños y perjuicios.
28. De otro lado, al haberse verificado que el proveedor denunciado no cumplió con su deber de idoneidad respecto al servicio contratado, y a fin de revertir los efectos de la conducta infractora, corresponde ordenarle como medida correctiva reparadora que dentro del plazo de diez (10) días hábiles, contados a partir del día siguiente de la notificación de la presente ITTSA devuelva a la señora Jugo el importe de S/. 60,00 monto pagado por el boleto de viaje.
- Sobre la devolución del monto pagado por la penalidad correspondiente a la pérdida de vuelo y la indemnización por daños y perjuicios
29. La señora Jugo solicitó se ordene el pago de una indemnización a su favor por el daño ocasionado; sin embargo, dicha pretensión debe ser planteada ante el Poder Judicial, conforme a lo prescrito en el artículo 100 del Código<sup>9</sup>, por lo que, corresponde desestimar este extremo de lo solicitado.
30. El proveedor tiene la obligación de presentar ante el ORPS los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la(s) medida(s) correctiva(s) en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para su cumplimiento.

- (i) Solicitar a la autoridad correspondiente la clausura temporal del establecimiento industrial, comercial o de servicios por un plazo máximo de seis (6) meses.
- (ii) Solicitar a la autoridad competente la inhabilitación, temporal o permanente, del proveedor en función de los alcances de la infracción sancionada.
- e. Publicación de avisos rectificatorios o informativos en la forma que determine el Indecopi, tomando en consideración los medios que resulten idóneos para revertir los efectos que el acto objeto de sanción ha ocasionado.
- f. Cualquier otra medida correctiva que tenga el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

El Indecopi está facultado para solicitar a la autoridad municipal y policial el apoyo respectivo para la ejecución de las medidas correctivas complementarias correspondientes.

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

**Artículo 117°.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos**

Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que se refiere el primer párrafo, el Indecopi puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que correspondía debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva.

**9 CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

**Artículo 100.- Responsabilidad civil**



31. Las medidas correctivas se dictan bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias por incumplimiento de mandato, conforme se señala en el artículo 117 del Código.
32. En su defecto, corresponderá la aplicación de la multa establecida en el artículo 117 del Código, sin necesidad de notificación previa.

#### Graduación de la sanción

33. El artículo 112<sup>10</sup> del Código se establece los criterios que la autoridad administrativa podrá tomar en consideración para graduar la sanción que corresponde a un proveedor que ha infringido las normas a dicho cuerpo normativo. Adicionalmente, la norma prevé circunstancias agravantes y atenuantes que se podrán tomar en consideración para fijar la sanción.
34. Para graduar la sanción se tomarán en consideración los siguientes aspectos:

• **Gravedad de la falta:** la infracción cometida por ITTSA afectó el interés particular de la señora Jugo, no habiendo afectado a mayor número de consumidores, por lo que dicha infracción debe ser considerado, de acuerdo a la normativa vigente, como leve, empero se debe ponderar la sanción en atención a la expectativa del consumidor toda vez que el servicio no se realizó en el tiempo promedio de viaje.

#### 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, se considere adecuado adoptar.

Se consideran circunstancias agravantes especiales, las siguientes:

1. La reincidencia o incumplimiento reiterado, según sea el caso.
2. La conducta del infractor a lo largo del procedimiento que contravenga el principio de conducta procedimental.
3. Cuando la conducta infractora haya puesto en riesgo u ocasionado daño a la salud, la vida o la seguridad del consumidor.
4. Cuando el proveedor, teniendo conocimiento de la conducta infractora, deja de adoptar las medidas necesarias para evitar o mitigar sus consecuencias.
5. Cuando la conducta infractora haya afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.
6. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas, dependiendo de cada caso particular.

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

1. La subsanación voluntaria por parte del proveedor del acto u omisión imputado como presunta infracción administrativa, con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos.
2. La presentación por el proveedor de una propuesta conciliatoria que coincida con la medida correctiva ordenada por el Indecopi.
3. Cuando el proveedor acredite haber concluido con la conducta ilegal tan pronto tuvo conocimiento de la misma y haber iniciado las acciones necesarias para remediar los efectos adversos de la misma.
4. Cuando el proveedor acredite que cuenta con un programa efectivo para el cumplimiento de la regulación contenida en el presente Código, para lo cual se toma en cuenta lo siguiente:
  - a. El involucramiento y respaldo de parte de los principales directivos de la empresa a dicho programa.
  - b. Que el programa cuenta con una política y procedimientos destinados al cumplimiento de las estipulaciones contenidas en el Código.
  - c. Que existen mecanismos internos para el entrenamiento y educación de su personal en el cumplimiento del Código.
  - d. Que el programa cuenta con mecanismos para su monitoreo, auditoría y para el reporte de eventuales incumplimientos.
  - e. Que cuenta con mecanismos para disciplinar internamente los eventuales incumplimientos al Código.
  - f. Que los eventuales incumplimientos son aislados y no obedecen a una conducta reiterada.
5. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas dependiendo de cada caso particular.



- **Beneficio ilícito esperado por la realización de la infracción:** se circunscribe al importe del pasaje adquirido, y al ahorro de recursos por parte de ITTSA para prevenir situaciones de demora.
- **Daño resultante:** Se afectó la expectativa de la señora Jugo, al no llegar a su destino en la hora informada, asimismo le significó a la señora Jugo que pierda su vuelo a la ciudad de Cusco programado para ese día a las 10 de la mañana.
- **Daño al mercado:** este tipo de conductas genera una percepción negativa de los consumidores y clientes de ITTSA y de los proveedores de estos servicios, pues podrían asumir que la empresa no cumple con la información que brinda sobre la duración del viaje, generando apuros para llegar e incomodidades durante el viaje.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS  
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
De La Oficina Regional del INDECOPI de La Libertad

servicio de transporte en la ruta Trujillo - Lima, que partió el 10 de diciembre de 2015 a las 08:45 p.m. llegó a su destino el día 11 de diciembre de 2016 a la 09:15 a.m., es decir, después de las diez (10) horas que aproximadamente dura el viaje, según lo informado a la denunciante.

Informar a INTERNACIONAL DE TRANSPORTE TURÍSTICO Y SERVICIOS S.R.L. que la(s) multa(s) deberá(n) ser abonada(s) en la Tesorería del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI o a través de depósito en cuenta. La(s) multa(s) será(n) rebajada(s) en 25% si el administrado consiente la presente resolución y procede a cancelar la(s) misma(s) en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contado a partir de la notificación de la presente resolución, conforme a lo establecido en el artículo 113° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Requerir a INTERNACIONAL DE TRANSPORTE TURÍSTICO Y SERVICIOS S.R.L. el cumplimiento espontáneo de la(s) multa(s) impuesta(s) en la presente resolución; bajo apercibimiento de poner en conocimiento del Área de Ejecución Coactiva del INDECOPI la(s) sanción(es) establecida(s), a efectos que ejerza las funciones otorgadas por ley; una vez que el presente acto administrativo haya quedado firme.

**SEGUNDO:** Archivar el presente procedimiento administrativo sancionador iniciado contra INTERNACIONAL DE TRANSPORTE TURÍSTICO Y SERVICIOS S.R.L. en el extremo referido al presunto incumplimiento de lo establecido en el artículo 24.1 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, ya que INTERNACIONAL DE TRANSPORTE TURÍSTICO Y SERVICIOS S.R.L. cumplió con dar respuesta al reclamo interpuesto por la señora Mariana Jugo Valdivia con fecha 16 de diciembre de 2015.

**TERCERO:** Ordenar a INTERNACIONAL DE TRANSPORTE TURÍSTICO Y SERVICIOS S.R.L. como medida correctiva reparadora que dentro del plazo de diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con devolver a la señora Mariana Jugo Valdivia el importe de S/. 60,00 monto pagado por los boletos de viaje.

Para ello, INTERNACIONAL DE TRANSPORTE TURÍSTICO Y SERVICIOS S.R.L. deberá acreditar el cumplimiento del presente artículo resolutivo, ante este Órgano Resolutivo en el plazo máximo de cinco (05) días hábiles, contados a partir del vencimiento de plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva no menor de tres (3) UIT por incumplimiento de mandato, conforme a lo señalado en el artículo 117° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**CUARTO:** Informar 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 en el literal c) del numeral 4.6.4. del Texto Único Ordenado de la Directiva que establece las reglas complementarias aplicables al Procedimiento Sumarísimo en materia de Protección al Consumidor de la Directiva aprobada mediante Resolución N° 298-2013-INDECOPI/COD, se establece un plazo de cinco (05) días hábiles para interponer recurso de apelación contra la resolución que pone fin al procedimiento<sup>13</sup>. Cabe señalar que, en caso se interponga recurso de apelación deberá ser presentado ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor

13

4.6.4. Para los administrados, rigen los siguientes plazos máximos:

c) Para interponer recursos de apelación o de revisión, cinco (5) días hábiles, no prorrogables sin excepción alguna, contados a partir del día siguiente de notificada la resolución a impugnar.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOP

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS  
SUMARISIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
De La Oficina Regional del INDECOP de La Libertad

en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario, la resolución quedará consentida<sup>14</sup>.

**QUINTO:** Disponer la inscripción de INTERNACIONAL DE TRANSPORTE TURÍSTICO Y SERVICIOS S.R.L. en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOP, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119<sup>o15</sup> de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**SEXTO:** Ordenar a INTERNACIONAL DE TRANSPORTE TURÍSTICO Y SERVICIOS S.R.L. que asuma el pago de las costas y costos del procedimiento.



CARLOS RAÚL TAPIA FLORIÁN  
Jefe (e)

Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección  
al Consumidor de la Oficina Regional del INDECOP de La Libertad