

## RESOLUCIÓN FINAL N° 0029-2016/CC1

**PROCEDENCIA** : ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS  
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2

**DENUNCIANTE** : LUCÍA MARGARITA ROGGERO VDA. DE REYES  
(LA SEÑORA ROGGERO)

**DENUNCIADO** : JOSE LUIS MEZA CÁRDENAS<sup>1</sup>  
(EL SEÑOR MEZA)

**MATERIA** : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
TARJETA DE CRÉDITO  
IDONEIDAD DEL SERVICIO  
MEDIDAS CORRECTIVAS  
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN  
COSTAS Y COSTOS

**ACTIVIDAD** : OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA

Lima, 8 de enero de 2016

### ANTECEDENTES

1. Mediante escrito del 27 de agosto de 2014, subsanado el 18 de septiembre de 2014, la señora Roggero denunció a Banco Cencosud S.A. (en adelante, el Banco), la señora Beatriz Diana Herrera Gil (en adelante, la señora Herrera) y al señor Meza, por la presunta infracción de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código)<sup>2</sup>, en tanto el 5 de enero de 2014 con la tarjeta de crédito adicional N° 4771-5131-7676-7102 a nombre de su hijo, se realizaron dos (2) consumos por el importe total de S/. 3 750,00, los cuales no reconoce pues había sido secuestrado por el taxi que lo conducía a su domicilio. El detalle de las operaciones es el siguiente:

Fecha	Establecimiento	Monto
05/01/2014	Mi fortaleza Colchonería	S/. 1 250,00
05/01/2014	Distribuidora Meza	S/. 2 500,00

2. La señora Roggero solicitó, como medida correctiva, la devolución de los montos de los consumos no reconocidos. Asimismo, solicitó el pago de las costas y costos del procedimiento.
3. Mediante Resolución N° 1 del 7 de noviembre de 2014, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante, el OPS) inició un procedimiento administrativo sancionador, considerando lo siguiente:

<sup>1</sup> Con RUC N° 10472036101.

<sup>2</sup> Publicada en el Diario Oficial El Peruano el 2 de septiembre de 2010 y vigente desde el 2 de octubre de 2010.

**"PRIMERO:** iniciar un procedimiento administrativo sancionador a Banco Cencosud S.A., al señor José Luis Meza Cardenas y a la señora Beatriz Diana Herrera Gil por presunta infracción a lo establecido:

(i) en los artículos 1° literal c), 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto Banco Cencosud S.A. habría autorizado la realización de dos (2) consumos el 5 de enero de 2014, por la suma total de S/. 3 750,00 con la tarjeta de crédito adicional N° 4771513176767102 perteneciente al hijo de la interesada, Jorge Reyes Roggero, los cuales no reconoce; y,

(ii) en los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el señor José Luis Meza Cardenas y la señora Beatriz Diana Herrera Gil habrían autorizado que se efectúen dos (2) consumos con la tarjeta de crédito adicional N° 4771513176767102 perteneciente al hijo de la interesada, Jorge Reyes Roggero, sin verificar la identidad del tarjetahabiente:

Fecha	Establecimiento	Monto
05/01/2014	Mi fortaleza Colchonería	S/. 1 250,00
05/01/2014	Distribuidora Meza	S/. 2 500,00

4. El 24 de noviembre de 2014, el Banco presentó sus descargos señalando lo siguiente:
- (i) Cargó en la cuenta tarjeta de crédito N° 4771-xxxx-xxxx-7102 los consumos materia de denuncia en tanto al momento de realizarse los mismos, la referida tarjeta se encontraba activa, pues el bloqueo se efectuó el 5 de enero de 2014 a las 23:49 horas, es decir, después de efectuarse las referidas operaciones.
  - (ii) No tenía cómo saber si quien estaba usando la tarjeta de crédito adicional era una persona distinta al hijo de la interesada, Jorge Reyes Roggero.
  - (iii) Los establecimientos comerciales son los que deben responder por la falta de verificación de la identidad del portador de la tarjeta de crédito y la similitud de la firma.
5. Pese a haber sido notificados con la resolución de imputación de cargos el 13 de noviembre de 2014, el señor Meza y la señora Herrera no presentaron descargos.
6. Mediante Resolución Final N° 2002-2014/PS2 del 18 de diciembre de 2014, el OPS resolvió lo siguiente:
- (iv) Archivó el procedimiento administrativo sancionador iniciado contra el Banco en tanto se acreditó que las operaciones de consumo fueron debidamente autorizadas.
  - (v) Archivó el procedimiento administrativo sancionador iniciado contra la señora Herrera, en tanto se acreditó la verificación de la identidad del tarjetahabiente en la operación de consumo realizada en su establecimiento.

- (vi) Sancionó al señor Meza con una multa de 0,80 UIT, en tanto se acreditó la falta de verificación de la identidad del tarjetahabiente en la operación de consumo no reconocida por la interesada efectuada en su establecimiento.
  - (vii) Ordenó al señor Meza, en calidad de medida correctiva, que cumpla con extornar a la interesada el monto de S/. 2 500,00, así como los intereses legales, gastos, comisiones y otros que se hayan generado en la cuenta de tarjeta de crédito como consecuencia de los cargos cuestionados.
  - (viii) Ordenó al señor Meza el pago de las costas y costos del procedimiento.
7. El 9 de enero de 2015, el señor Meza presentó un recurso de apelación contra la Resolución Final N° 2002-2014/PS2, señalando lo siguiente:
- (ix) De acuerdo a las declaraciones de la denunciante y los medios probatorios que presentó, su hijo se encontraba drogado y su DNI no fue hurtado, lo cual lleva a concluir que el consumo fue efectuado por el señor Jorge Reyes Roggero cuando este se encontraba bajo los efectos de una droga (marihuana), la cual no se aplica en algún líquido o somníferos, sino que debe ser consumida voluntariamente.
  - (x) Siguió el procedimiento establecido para la verificación de la identidad del cliente que realizó los consumos en su establecimiento.
  - (xi) Mientras no se reporte una tarjeta robada, perdida o extraviada, los consumos efectuados con dicho medio de pago se consideran efectuados por el titular de la misma, pues, el Banco ni el establecimiento no tienen otra manera de saber que el cliente no tiene la mencionada tarjeta.
  - (xii) El OPS comparó las firmas de las órdenes de pago entre sí, cuando lo que debió hacer era comparar cada una de las firmas con la que figura en el DNI del señor Jorge Reyes Roggero.
  - (xiii) El Banco señala que el bloqueo de la tarjeta fue el 5 de enero de 2014; sin embargo, días después se realizó un depósito en la misma a través de un establecimiento afiliado, lo que indicaría que la entidad bancaria no habría comunicado oportunamente el referido bloqueo.
8. El 23 de febrero de 2015, la señora Roggero presentó un escrito solicitando adherirse a la apelación formulada por el señor Meza, conforme a los siguientes argumentos:
- (i) Respecto al Banco señaló que el OPS no ha valorado los antecedentes ni los medios probatorios constituidos en la denuncia penal y policial que constan en el expediente con los cuales se puede demostrar que su hijo no se encontraba en capacidad de salvaguardar su tarjeta de crédito.
  - (ii) Respecto a los establecimientos comerciales alegó que la autoridad administrativa no ha dispuesto el peritaje grafotécnico correspondiente para analizar la veracidad de las firmas que constaban en las referidas órdenes de pago.

## ANÁLISIS

### Cuestión previa

Sobre la adhesión a la apelación solicitada por la interesada

9. La Directiva N° 002-1999/TRI-INDECOPI establece que la adhesión a la apelación es un instituto procesal y un derecho que el ordenamiento jurídico procesal concede al justiciable a fin de garantizar su derecho de defensa. Tiene lugar cuando una resolución produce agravio a más de una parte que interviene en un procedimiento y permite a la parte que no apeló oportunamente valerse del recurso de apelación interpuesto por la parte contraria, buscando que el superior jerárquico reforme la decisión ya expedida en su propio beneficio y en contra de la parte apelante.
10. Al margen de las particularidades que esta figura procesal presenta, la adhesión a la apelación participa de las características de la apelación y le son aplicables los requisitos de procedencia y admisibilidad dispuestos por el Código Procesal Civil para la interposición del recurso de apelación. Esto último es señalado expresamente en el literal d) del artículo 2° de la Directiva N° 002-1999/TRI-INDECOPI<sup>3</sup>.
11. El artículo 38° del Decreto Legislativo, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, establece un plazo de cinco (5) días hábiles para interponer el recurso de apelación, por lo que una vez efectuado el traslado de la apelación en segunda instancia, la parte que propone la adhesión deberá hacerlo en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles de notificada.<sup>4</sup>
12. En el presente caso, mediante la Resolución Final N° 2002-2014/PS2, el OPS resolvió archivar el procedimiento administrativo sancionador iniciado en contra del Banco y de la señora Herrera; y, asimismo, consideró responsable al señor Meza, siendo este la única parte que presentó su recurso de apelación en contra de la referida apelación.

---

<sup>3</sup> **DIRECTIVA 002-1999/TRI-INDECOPI, CRITERIOS PARA LA TRAMITACIÓN DEL RECURSO DE ADHESIÓN A LA APELACIÓN.**

**Artículo Segundo.-** Constituyen presupuestos y requisitos de admisibilidad y procedencia de los recursos de adhesión a la apelación:

- a) La existencia y vigencia de un recurso de apelación interpuesto.
- b) Quien plantea la adhesión debe ser la contraparte del apelante. De esta manera se cumple uno de los presupuestos esbozados por la doctrina para la admisión a trámite de un recurso de adhesión a la apelación y que descansa en el hecho de que quien se adhiere pide siempre la reforma de la decisión en contra del apelante y en su propio beneficio.
- c) El que se adhiere no debe haber resultado vencido con la resolución apelada por la otra parte, sino simplemente no haber obtenido la plena satisfacción en su o sus pretensiones, ya que lo contrario significaría amparar una actitud negligente de la parte vencida de poder cuestionar la sentencia pese a haber dejado transcurrir el plazo para apelar de la misma.
- d) Son aplicables a la adhesión a la apelación los requisitos de procedencia y admisibilidad establecidos en el artículo 101° del TUO y en los artículos 366° y 367° del Código Procesal Civil, en lo que sean pertinentes.

<sup>4</sup> **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**  
**Artículo 38.-** El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar. El plazo para interponer dicho recurso es de cinco (5) días hábiles. (...)

13. No obstante ello, en su escrito del 23 de febrero de 2015, la señora Roggero solicitó adherirse a la apelación formulada por el señor Meza, cuestionando los extremos referidos al Banco y a la señora Herrera.
14. Al respecto, conforme se ha señalado en los párrafos precedentes, la adhesión a la apelación procede en tanto exista y esté vigente un recurso de apelación interpuesto, se requiera la reforma de la decisión emitida en contra del apelante y que quien se adhiere no debe haber resultado vencido con la resolución apelada. En el presente caso, se verifica que el Banco y la señora Herrera no apelaron la Resolución Final N° 2002-2014/PS2, por lo que la interesada no puede adherirse a la apelación del señor Meza pretendiendo que la Comisión evalúe nuevamente la decisión emitida por el OPS que exonera de responsabilidad a la entidad financiera y a la señora Herrera en este procedimiento.
15. Ello, en la medida que la señora Roggero, si bien pretende la reforma de la decisión que declaró infundada la denuncia contra el Banco y la señora Herrera, no pretende precisamente su reforma en contra del apelante (el señor Meza), sino en perjuicio de otros denunciados que no presentaron recurso de apelación alguno.
16. En tal sentido, esta Comisión considera que si la interesada no se encontraba de acuerdo con el pronunciamiento emitido por el OPS por el cual se declaró infundada la denuncia contra el Banco y contra la señora Herrera, esta tuvo expedito su derecho de cuestionarla dentro del plazo establecido para ello, más no lo hizo.
17. En consecuencia, corresponde declarar improcedente la solicitud de adhesión a la apelación presentada por la señora Roggero, en la medida que pretende que la Comisión analice el extremo de la Resolución Final N° 2002-2014/SC2, que declaró infundada su denuncia contra el Banco y la señora Herrera, quienes no apelaron dicho pronunciamiento.

#### Sobre los extremos apelados

18. En la medida que sólo ha sido apelado el extremo de la Resolución Final N° 202-2014/PS2 referido a la responsabilidad del establecimiento del señor Meza, esta Comisión sólo se pronunciará sobre dicho extremo.

#### Sobre el deber de idoneidad

##### Marco teórico

19. El artículo 65° de la Constitución Política del Perú, consagra la defensa por el Estado Peruano de los intereses de los consumidores,<sup>5</sup> mandato que es recogido en el literal c) del artículo 1° del Código, el cual reconoce el derecho de los consumidores a la protección de sus intereses económicos y establece la protección contra métodos

---

<sup>5</sup> **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ**  
**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.

comerciales coercitivos o cualquier otra práctica similar, así como frente a información interesadamente equívoca respecto de los productos o servicios que son ofrecidos en el mercado.<sup>6</sup>

20. Al respecto, todo proveedor ofrece una garantía respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que ofrece en el mercado, lo anterior en función de la información que traslada a los consumidores de manera expresa o tácita. En tal sentido, para establecer la existencia de una infracción, corresponderá al consumidor o a la autoridad administrativa, acreditar la existencia del defecto, siendo que ante tal situación será de carga del proveedor demostrar que dicho defecto no le es imputable para ser eximido de responsabilidad.<sup>7</sup>
21. En efecto, una vez que se ha probado el defecto, si el proveedor pretende ser eximido de responsabilidad, deberá aportar pruebas que acrediten la fractura del nexo causal o que actuó con la diligencia requerida.

#### Aplicación al caso en concreto

22. El OPS declaró fundada la denuncia contra el señor Meza, en la medida que se acreditó la falta de verificación de la identidad del tarjetahabiente en la operación de consumo no reconocida por la interesada efectuada en su establecimiento.
23. En su recurso de apelación, el denunciado señaló que de acuerdo a las declaraciones de la denunciante y los medios probatorios que presentó, su hijo se encontraba drogado y su DNI no fue hurtado, lo cual lleva a concluir que el consumo fue efectuado por el señor Jorge Reyes Roggero cuando este se encontraba bajo los efectos de una droga (marihuana), la cual no se aplica en algún líquido o somníferos, sino que debe ser consumida voluntariamente.

---

<sup>6</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**  
**Artículo 1°.- Derechos de los consumidores**

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

c. 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.

<sup>7</sup> **LEY N° 29571, 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.

**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.

24. Agregó que siguió el procedimiento establecido para la verificación de la identidad del cliente que realizó los consumos en su establecimiento y que mientras no se reporte una tarjeta robada, perdida o extraviada, los consumos efectuados con dicho medio de pago se consideran efectuados por el titular de la misma, pues, el Banco ni el establecimiento no tienen otra manera de saber que el cliente no tiene la mencionada tarjeta.
25. Sobre el particular, es de precisar que el artículo 11° del Reglamento de Tarjetas de Crédito, aprobado por Resolución N° SBS 264-2008 (vigente al momento de los hechos), señala que la obligación del establecimiento afiliado es la de verificar, entre otras cosas, la identidad del usuario y la firma del mismo en la orden de pago, con respecto a la que figura en su tarjeta de crédito y en su documento de identidad<sup>8</sup>.
26. La corroboración de firmas prevista en el Reglamento de Tarjetas de Crédito es uno de los requisitos para evitar la suplantación de la identidad de los titulares en las transacciones comerciales, y debe ser observado atendiendo a otro requisito complementario que es la verificación de la identidad del tenedor de la tarjeta a través de la presentación del documento de identidad correspondiente.
27. En ese sentido, conforme lo ha señalado la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala) y esta Comisión en anteriores pronunciamientos,<sup>9</sup> para la comprobación de firmas no se requiere un grado de análisis equivalente al de una pericia grafotécnica que determine la autenticidad o no de las mismas, por ser éste un procedimiento técnico que no puede exigirse a los conductores de establecimientos. Sin embargo, la verificación de identidad implica que los establecimientos cumplan con constatar la similitud entre la firma que aparece en la orden de pago, la tarjeta de crédito y el DNI del portador.

---

<sup>8</sup> **RESOLUCIÓN S.B.S. N° 264-2008**

**Artículo 11°.- Medidas de seguridad**

Las empresas deben adoptar medidas de seguridad apropiadas para determinar la validez y vigencia de la tarjeta de crédito y la identidad de sus titulares y/o usuarios, así como para dar cumplimiento a las condiciones de uso de la tarjeta de crédito. Entre otras medidas, cuando las empresas suscriban contratos con los operadores o establecimientos afiliados, deberán asegurarse de incluir como obligaciones de éstos, de ser el caso, los siguientes aspectos:

1. Cuando se realicen consumos en presencia del titular o usuario: 1.1. La verificación de la vigencia de la tarjeta de crédito, 1.2. La verificación de la identidad del usuario, 1.3. La verificación de la firma del usuario en la orden de pago con la que figura en su tarjeta de crédito y, cuando lo exija el marco legal aplicable, en su documento de identidad, o la comprobación de contar con la conformidad de la firma electrónica u otro medio sustituto de la firma gráfica o manuscrita, etc.

2. Cuando se trate de consumos mediante medios distintos al referido en el numeral 1 anterior, las condiciones técnicas apropiadas para incorporar las verificaciones requeridas para asegurar razonablemente el uso apropiado de la tarjeta de crédito a través de dicho medio. Asimismo, para reducir la posibilidad de usos no autorizados o fraudulentos de las tarjetas de crédito las empresas deberán contar con sistemas de monitoreo de transacciones y procedimientos complementarios, que permitan detectar razonablemente aquellas transacciones que pueden corresponder a patrones de fraude, con el objetivo de evitar actividades potencialmente fraudulentas o someterlas a mayor escrutinio y verificaciones adicionales.

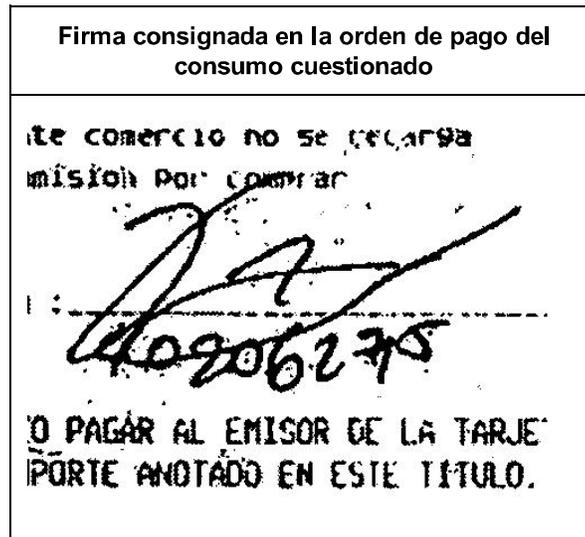
<sup>9</sup> Resoluciones 017-2011/SC2-INDECOPI, 054-2011/SC2-INDECOPI y 664-2014/CC1-INDECOPI del 6, 12 de enero de 2011 y 10 de julio de 2014, respectivamente.

28. De acuerdo a lo expuesto, la Comisión procederá a cotejar la firma consignada en la orden de pago del establecimiento del señor Meza y la que figura en el DNI y la ficha RENIEC<sup>10</sup> del señor Jorge Reyes Roggero; a fin de corroborar si efectivamente se cumplió con la verificación exigida en la norma.
29. La firma del señor Roggero, consignada en su DNI N° 40206275, y registrada en RENIEC, así como la que figura en la orden de pago materia de denuncia, son las siguientes:

**Imagen N° 1**



**Imagen N° 2**



<sup>10</sup> Información obtenida a través del portal web de RENIEC.

30. De lo anterior, esta Comisión considera que existen suficientes elementos que generan certeza en este Colegiado que la denunciada cumplió con verificar la identidad del portador de la tarjeta de crédito, en tanto que la firma consignada en la orden de pago resulta similar a la que aparece en el documento de identidad del hijo de la denunciante.
31. Cabe señalar, que la obligación del establecimiento afiliado con respecto a la verificación de la identidad del usuario, no supone una revisión exhaustiva de la autenticidad de la firma del mismo, toda vez que trasladar esa carga al proveedor implicaría exigirle que cuente con peritos capaces de detectar falsificaciones.
32. En efecto, la Comisión considera que esta carga, además de excesiva, generaría un incremento injustificado en los costos de las transacciones, los mismos que finalmente serían trasladados al consumidor, en su perjuicio, por lo cual el análisis debe efectuarse en función de un cotejo visual simple, hecho que no ha quedado acreditado en el presente caso.
33. Por lo expuesto, corresponde revocar la Resolución Final N° 2002-2014/PS2 que declaró fundada la denuncia interpuesta en contra del señor Meza por infracción de los artículos 18° y 19° del Código; y reformándola, corresponde declarar infundada la denuncia, en la medida que quedó acreditado que dicho proveedor cumplió con verificar la identidad del titular de la tarjeta de crédito al momento de la realización del consumo cuestionado.

#### **De la medida correctiva, la sanción y el pago de costas y costos**

34. En la medida que no ha quedado acreditada la responsabilidad del señor Meza en el presente procedimiento, corresponde dejar sin efecto la Resolución Final N° 2002-2014/PS2 en el extremo referido a la medida correctiva ordenada, la sanción impuesta y la condena de costas y costos del procedimiento, por ser accesorios al pronunciamiento principal.

#### **RESUELVE**

**PRIMERO:** revocar la Resolución Final N° 2002-2014/PS2 del 18 de diciembre de 2014, emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 2, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta en contra del señor José Luis Meza Cárdenas por infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, reformándola, corresponde declarar infundada la denuncia, toda vez que se acreditó que el establecimiento comercial cumplió con su obligación de verificación de la identidad del tarjetahabiente en la operación de consumo no reconocida por la señora Lucia Margarita Roggero Alejos Vda. de Reyes.

**SEGUNDO:** dejar sin efecto la Resolución Final N° 2002-2014/PS2 en los extremos referidos a la medida correctiva ordenada, la multa impuesta y la condena de costas y costos del procedimiento, por ser accesorios al pronunciamiento principal.

**TERCERO:** informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y de no presentarse un recurso de revisión se agotará la vía administrativa. De conformidad con lo dispuesto por el artículo 125° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor,<sup>11</sup> el único recurso impugnativo que –de manera excepcional<sup>12</sup>– puede interponerse contra lo dispuesto por este Colegiado es el de revisión. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario la resolución quedará consentida.<sup>13</sup>

**Con la intervención de los señores Comisionados: Juan Carlos Zevillanos Garnica, José Ricardo Wenzel Ferradas, Erika Claudia Bedoya Chirinos y María Luz Beingolea Robles.**

**JUAN CARLOS ZEVILLANOS GARNICA**  
**Presidente**

---

<sup>11</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**  
**Artículo 125°.- Competencia de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor:** (...) Excepcionalmente, hay lugar a recurso de revisión ante la Sala competente en materia de protección al consumidor del Tribunal del Indecopi, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 210° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. Su finalidad es revisar si se han dejado de aplicar o aplicado erróneamente las normas del presente Código, o no se han respetado los precedentes de observancia obligatoria por ella aprobados. El plazo para formular este recurso es de cinco (5) días hábiles y su interposición no suspende la ejecución del acto impugnado, salvo que la Sala en resolución debidamente fundamentada disponga lo contrario.

<sup>12</sup> **RESOLUCIÓN N° 298-2013-INDECOPI/COD, QUE APROBÓ EL TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA DIRECTIVA QUE APRUEBA EL PROCEDIMIENTO SUMARÍSIMO EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTO EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**  
**V. APELACIÓN Y REVISIÓN**  
**5.3. Recurso de Revisión**  
**5.3.1.** El recurso de revisión es de puro derecho, no cabe la adhesión ni la actuación de pruebas. Este recurso se presenta ante la Comisión correspondiente, la cual verificará el cumplimiento de los requisitos de admisibilidad, incluyendo la oportunidad del recurso.  
**5.3.2.** La Sala competente en materia de Protección al Consumidor del Tribunal del INDECOPI evalúa la procedencia del recurso verificando si la pretensión del recurrente plantea la presunta inaplicación o la aplicación errónea de las normas del Código; o, la inobservancia de precedentes de observancia obligatoria; notificando a las partes dicha decisión. Si dicha Sala declara la procedencia del recurso, en el mismo acto, podrá disponer la suspensión de la ejecución de la resolución recurrida.  
(...)

<sup>13</sup> **LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.**  
**Artículo 212°.- Acto firme**  
Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.