

RESOLUCIÓN FINAL N° 010-2016/CC2

PROCEDENCIA : ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3

DENUNCIANTE : GERALDO JUNNIOR GUTIÉRREZ RICSE (EL SEÑOR GUTIÉRREZ)

DENUNCIADO : ASOCIACIÓN CULTURAL PERUANO BRITÁNICA (LA ASOCIACIÓN)

MATERIA : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

ACTIVIDAD : ACTIVIDADES OTRAS ASOCIACIONES NCP

Lima, 7 de enero de 2016

ANTECEDENTES

1. El 26 de marzo de 2015, el señor Gutiérrez denunció a la Asociación¹ ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3 (en adelante, el OPS) por presuntas infracciones de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), señalando lo siguiente:
 - (i) Es alumno del Británico desde el año 2013, siendo que en algunos ciclos tomaba clases de forma diaria y en otros de forma sabatina, pagando por este último servicio la suma de S/. 240,00 mensuales;
 - (ii) al matricularse en el ciclo enero – febrero 2015 (ciclo Intermedio II), tomó conocimiento que el costo de dicho periodo ascendía a S/. 260,00; es decir, el monto del servicio de enseñanza había aumentado en S/. 20,00;
 - (iii) el Británico no le informó, al término del ciclo inmediatamente anterior, que la pensión de enseñanza para el año 2015 se incrementaría; y,
 - (iv) ante ello presentó un reclamo, el mismo que no fue respondido por la denunciada.
2. Mediante Resolución N° 1 del 30 de junio de 2015, el OPS admitió a trámite la denuncia presentada por el señor Gutiérrez, resolviendo lo siguiente:

***PRIMERO:** Iniciar el procedimiento administrativo sancionador a Asociación Cultural Peruano Británica por presunta infracción a lo establecido en el artículo 2° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que no habría informado oportuna y adecuadamente al señor Geraldo Junnior Gutiérrez Ricse que la pensión del siguiente ciclo académico en horario sabatino sería incrementada.*

(...)

***SEGUNDO:** Iniciar el procedimiento administrativo sancionador a Asociación Cultural Peruano Británica por presunta infracción a lo establecido en el artículo 150° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que no habría cumplido con atender el reclamo del 7 de enero de 2015 interpuesto por el señor Geraldo Junnior Gutiérrez Ricse en el Libro de Reclamaciones Virtual dentro del plazo establecido. [sic]*

3. El 13 de julio de 2015, la Asociación presentó sus descargos señalando lo siguiente:

¹ RUC: 20112844423.

- (i) El último día clases (día de entrega de notas), proporciona a los alumnos de sus cursos de enseñanza de lengua inglesa un boletín informativo denominado “*Británico News*”, el mismo que es emitido mensualmente;
 - (ii) en el boletín correspondiente a los meses de diciembre de 2014 – enero 2015, el mismo que fue entregado al denunciante, se estableció que los cursos sabatinos tendrían un costo de S/. 260,00 y el inicio de clases sería el 10 de enero de 2015;
 - (iii) en los establecimientos de Británico se dejan copias de los boletines en lugares estratégicos, a efecto de que los consumidores puedan tomarlos y enterarse de diversos aspectos de la Asociación, así como de las fechas de inicio de las clases y de los precios;
 - (iv) la modificación del costo del servicio figura desde noviembre de 2014, en la página web de Británico;
 - (v) presentó correos electrónicos remitidos entre su personal, en los cuales se establecía que el señor Gutiérrez manifestó al Sub Jefe del Centro de Monterrico que poseía el boletín diciembre 2014 – enero 2015; sin embargo, no se había dado cuenta de la modificación del costo de la pensión del horario sabatino; y,
 - (vi) de acuerdo a los correos electrónicos remitidos entre su personal, con fecha 9 de enero de 2015, el Sub Jefe del Centro de Monterrico se comunicó con el denunciante a fin de atender su reclamo.
4. Mediante Resolución N° 606-2015/PS3 del 18 de agosto de 2015, el OPS resolvió lo siguiente:
- (i) Amonestar a la Asociación por haber incurrido en infracción a lo establecido en el artículo 2° del Código, al haberse acreditado durante el procedimiento que no informó de manera oportuna y adecuada al señor Gutiérrez que la pensión del siguiente ciclo académico en horario sabatino sería incrementada;
 - (ii) sancionar a la Asociación con una (1) UIT por haber incurrido en infracción a lo establecido en el artículo 150° del Código, al haberse acreditado durante el procedimiento que no cumplió con brindar una respuesta al reclamo presentado por el señor Gutiérrez en Libro de Reclamaciones Virtual el 7 de enero de 2015;
 - (iii) ordenar a la Asociación, en calidad de medida correctiva que, en el plazo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada dicha resolución, cumpla con devolver al señor Gutiérrez la suma de S/. 20,00 correspondiente al pago realizado para el ciclo intermedio II;
 - (iv) ordenar a la Asociación el pago de las costas y costos del presente procedimiento; y,

- (v) disponer la inscripción de la Asociación en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, una vez que la resolución quedara firme en sede administrativa.
5. El 20 de agosto de 2015, el señor Gutiérrez presentó un escrito en el que señaló lo siguiente:
- (i) Negó haber recibido algún boletín informativo con la información señalada por la Asociación y haber mantenido alguna conversación telefónica donde haya aceptado alguna conducta de descuido o negligencia; y,
 - (ii) No recibió ninguna respuesta por parte de la denunciada, respecto al reclamo que había presentado.
6. El 4 de setiembre de 2015, la Asociación apeló la resolución emitida por el OPS, manifestando que:
- (i) Mediante la emisión del boletín informativo correspondiente al periodo diciembre 2014 – enero 2015, se informó al denunciante respecto al costo que iba a tener el servicio de enseñanza sabatino para el periodo enero 2015, siendo responsabilidad del denunciante, como un consumidor diligente, leer, analizar y entender dicha información, no pudiendo el proveedor ser responsable por la falta de diligencia y razonabilidad del consumidor;
 - (ii) en la resolución apelada, el OPS pretende que el proveedor además de poner a disposición de los consumidores la información relevante para la adopción de una adecuada decisión de consumo, se cerciore que dicha información haya sido –en efecto- tenida en cuenta por el consumidor;
 - (iii) el señor Gutiérrez tenía conocimiento que el último día de clases se entregaba el boletín informativo por lo que debió asistir dicho día a fin de poder recabar el referido documento que contenía el incremento de la mensualidad;
 - (iv) de acuerdo a los correos electrónicos remitidos entre su personal había quedado acreditado que atendió el reclamo presentado por el denunciante;
 - (v) el OPS había establecido que se le habría ocasionado un daño al denunciante, puesto que habría tenido que asumir el costo de presentar un reclamo; sin embargo, no había especificado dicho costo y no había considerado que el reclamo fue presentado de forma virtual, por lo que su interposición no conllevó gasto alguno; y,
 - (vi) no correspondía la condena al pago de las costas y costos, la medida correctiva y la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, puesto que no había cometido infracción alguna.

ANALISIS

Respecto al deber de información

7. El artículo 2° de Código establece que el proveedor tiene la obligación de ofrecer al consumidor toda la información relevante para tomar una decisión o realizar una elección adecuada de consumo, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.
8. En el presente caso, el señor Gutiérrez denunció que la Asociación no le habría informado el incremento de la pensión de enseñanza para el periodo enero 2015, siendo que tomó conocimiento de ello al momento de realizar su matrícula.
9. En la Resolución apelada, el OPS consideró que de los medios de prueba que obraban en el expediente no había quedado acreditado que la Asociación hubiera informado oportunamente al denunciante respecto al incremento que sufriría la pensión de enseñanza en horario sabatino.
10. Al respecto, dentro del expediente obran los siguientes medios de prueba:
 - (i) Boletas de venta entregadas por la Asociación al señor Gutiérrez, correspondientes a los meses de agosto y octubre de 2014 y enero de 2015²;
 - (ii) copia de la carátula del boletín informativo emitido por la Asociación “*Britanico News*”, correspondiente al periodo Octubre – Noviembre de 2014 y copia de una hoja de su interior en el que informan los horarios y costos del servicio de enseñanza³;
 - (iii) copia de la carátula del boletín informativo emitido por la Asociación “*Britanico News*”, correspondiente al periodo Diciembre – Enero de 2015 y copia de una hoja de su interior en el que informan los horarios y costos del servicio de enseñanza⁴;
 - (iv) prints de pantalla del sistema de la asociación, en los cuales figura una modificación realizada en el mes de noviembre de 2014⁵;
 - (v) correos electrónicos cursados entre trabajadores de la Asociación respecto al reclamo presentado por el señor Gutiérrez⁶; y,
 - (vi) Hoja de Reclamación N° 222-2015 del 7 de enero de 2015, presentada por el señor Gutiérrez en el Libro de Reclamaciones Virtual de la empresa denunciada⁷.

² Ver fojas 15 y 16 del Expediente.

³ Ver fojas 42 y 43 del Expediente.

⁴ Ver fojas 44 y 45 del Expediente.

⁵ Ver fojas 46 y 47 del Expediente.

⁶ Ver fojas 48 y 49 del Expediente.

⁷ Ver fojas 14 del Expediente.

11. De la revisión de las boletas de venta aportadas por el señor Gutiérrez ha quedado acreditado que en los meses de agosto y octubre de 2014, el denunciante pagó por el servicio de enseñanza brindado por la Asociación la suma de S/. 240,00; y en el mes de enero de 2015 canceló la suma de S/. 260,00.
12. En atención a ello, en el presente caso, ha quedado acreditado que efectivamente la Asociación incrementó en S/. 20,00 la pensión de enseñanza para el periodo enero de 2015, por lo que corresponde determinar si dicho aumento fue informado oportunamente al denunciante.
13. Cabe precisar que a lo largo del presente procedimiento, la Asociación alegó que informó al denunciante respecto al incremento de la mensualidad de enseñanza mediante la entrega del boletín informativo (diciembre 2014 – enero 2015), el mismo que fue proporcionado a sus estudiantes el último día de clases y fue dejado en lugares estratégicos de sus establecimientos.
14. Asimismo, señaló que el incremento de la mensualidad estuvo publicado en su página web desde el mes de noviembre de 2014 y que era responsabilidad del denunciante revisar la información contenida en el boletín informativo que se le entregó, siendo que éste había aceptado, en una conversación que mantuvo con su personal, que por descuido no había realizado la revisión de dicho documento.
15. Sobre el particular, es preciso señalar que más haya de la alegación efectuada por la Asociación, dentro del expediente no obra medio de prueba que acredite que el boletín informativo, en el cual se consignaba el incremento de la mensualidad, fue efectiva entregado al denunciante.
16. Adicionalmente, debe considerarse que no obra en el expediente medio de prueba que acredite que el denunciante, como alumno de la Asociación, tuviera la responsabilidad de revisar mensualmente la información contenida en el boletín informativo.
17. Por otro lado, resulta pertinente indicar que los *prints* pantalla presentados por la Asociación dan cuenta del registro de un cambio en el sistema de la denunciada; mas no permiten acreditar que dicho cambio correspondía a la información referida al incremento de la mensualidad para el periodo de enero de 2015.
18. Ahora bien, respecto a la presunta aceptación por parte del denunciante de no haber leído la información contenida en el boletín informativo, es preciso indicar que dentro del expediente no obra medio de prueba que acredite dicha alegación, la misma que ha sido negada por el propio denunciante; siendo que el contenido de los correos remitidos entre el personal de la denunciada, no permite acreditar dicho hecho, en la

medida que en las referidas conversaciones no intervino el denunciante ni se consignó declaración alguna de su parte.

19. En ese sentido, en el presente caso no ha quedado acreditado que la denunciada haya informado oportunamente al denunciante respecto al aumento de la pensión de enseñanza para el periodo de enero de 2015, información que resultaba relevante para la adopción de la decisión de consumo del denunciante, puesto que representaba un aumento del presupuesto mensual destinado a sus estudios.
20. Por lo tanto, corresponde confirmar la Resolución N° 606-2015/PS3 del 18 de agosto de 2015, emitida por el OPS, en el extremo que resolvió declarar fundada la denuncia presentada por el señor Gutiérrez contra la Asociación por infracción al artículo 2° del Código.

Respecto a la falta de atención del reclamo presentado por el denunciante

21. El artículo 150° del Código dispone que los establecimientos comerciales deben contar con un libro de reclamaciones, en forma física o virtual. El reglamento establece las condiciones, los supuestos y las demás especificaciones para el cumplimiento de la obligación señalada en dicho artículo.
22. El artículo 6° del Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, Reglamento del Libro de Reclamaciones, modificado por Decreto Supremo N° 006-2014-PCM, establece que 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 mediante comunicación escrita (vía carta y/o correo electrónico, según haya sido solicitado por el consumidor).
23. En la resolución apelada, el OPS declaró fundado este extremo de la denuncia presentada por el señor Gutiérrez contra la Asociación, considerando que dentro del expediente no obraba medio de prueba que acreditara que el reclamo presentado por el denunciante el 7 de enero de 2015, fue atendido por parte de la denunciada.
24. Al respecto, dentro del expediente obra el reclamo presentado por el señor Gutiérrez en el Libro de Reclamaciones virtual de la Asociación el 7 de enero de 2015, el mismo que se encuentra identificado como la Hoja de Reclamación N° 0000000222-2015, siendo que no obra dentro del expediente medio de prueba que acredite que la denunciada dio respuesta a dicho reclamo.
25. Sobre el particular, es preciso indicar que los correos remitidos entre el personal de la Asociación no permiten acreditar la atención del reclamo presentado por el denunciante, toda vez que los mismos contienen manifestaciones de los trabajadores

de la denunciada -personal dependiente- que no se encuentran respaldadas por otros medios de prueba.

26. Adicionalmente, debe considerarse que la obligación contenida en el artículo 6° del Reglamento del Libro de Reclamaciones, dispone que la respuesta a los reclamos presentados en el Libro de Reclamaciones debe ser escrita, lo cual no ha quedado acreditado en el presente procedimiento.
27. En ese sentido, este Colegiado considera que corresponde confirmar la Resolución N° 606-2015/PS3 del 18 de agosto de 2015, que resolvió declarar fundado este extremo de la denuncia presentada por el señor Gutiérrez contra la Asociación por infracción al artículo 150° del Código.

Respecto a la sanción impuesta por la falta de atención al reclamo presentado por el denunciante

28. En la resolución apelada, el OPS resolvió sancionar a la Asociación con una (1) UIT por infracción a lo dispuesto en el artículo 150° del Código, utilizando los siguientes criterios de graduación:
 - (i) **Daño resultante de la infracción:** se generó un perjuicio al señor Gutiérrez, en la medida que tuvo que asumir el costo de presentar un reclamo ante la denunciada sin que se le brinde una respuesta respecto de lo requerido; así como asumir los costos de recurrir a la autoridad administrativa para cautelar su derecho;
 - (ii) **Efectos generados en el mercado:** conductas como la verificada en el presente caso, merman la confianza que tienen los consumidores de presentar un reclamo en el Libro de Reclamaciones, en la medida que puede tenerse la percepción equivocada que los proveedores no cumplirán con su obligación de atención y respuesta, conforme a lo establecido normativamente.
 - (iii) **Probabilidad de detección:** para detectar la infracción a las normas de protección al consumidor en la que venía incurriendo la denunciada, un consumidor tuvo que verse afectado; siendo que no haber acudido ante esta autoridad administrativa a denunciar el hecho, este Órgano Resolutivo no hubiera podido tomar conocimiento de la infracción y poder así cautelar los derechos del interesado, por lo que tiene una probabilidad de detección relativamente alta. [sic]
29. En su apelación, la Asociación cuestionó el hecho que el OPS haya considerado que se le habría originado un daño al denunciante al hacerle incurrir en costos para la presentación de su reclamo, sin haber cuantificado el mismo. Al respecto, la Asociación señaló que el señor Gutiérrez no incurrió en gasto alguno, puesto que el reclamo fue interpuesto de manera virtual.
30. Sobre el particular, este Colegiado no concuerda con el criterio expuesto por el órgano de primera instancia para la determinación del daño ocasionado al consumidor, puesto

que, en la medida que el reclamo objeto del presente procedimiento fue interpuesto de manera virtual, este no implicó mayor costo al consumidor.

31. En ese sentido, este Colegiado considera que en el presente caso el daño ocasionado al consumidor, está dado por la transgresión a sus expectativas de obtener una respuesta al reclamo que presentó en el Libro de Reclamaciones Virtual de la Asociación, expectativa que se encuentra protegida por lo dispuesto en el artículo 6° del Reglamento del Libro de Reclamaciones.
32. Por lo tanto, considerando los otros criterios expuestos por el OPS –en la resolución apelada- para la graduación de la sanción y los principios de razonabilidad y proporcionalidad, este Colegiado considera que corresponde confirmar la Resolución N° 606-2015/PS3 del 18 de agosto de 2015, en el extremo que sancionó a la Asociación con una multa de una (1) UIT por infracción al artículo 150° del Código.

Respecto a la medida correctiva, la condena al pago de las costas y costos, y la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi

33. Finalmente, atendiendo a los argumentos expuestos y considerando que la denunciada ha fundamentado su apelación respecto a los extremos referidos a la medida correctiva, la condena al pago de las costas y costos y el registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, en la ausencia de infracción al Código, lo cual ha sido desvirtuado previamente, en virtud de la facultad establecida en el artículo 6° de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General®, este Colegiado considera que corresponde confirmar la resolución apelada en dichos extremos.

RESUELVE:

PRIMERO: Confirmar la Resolución N° 606-2015/PS3 del 18 de agosto de 2015, en los extremos que resolvió:

- (i) Amonestar a la Asociación Cultural Peruano Británica por haber incurrido en infracción a lo establecido en el artículo 2° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado durante el procedimiento que no informó de manera oportuna y adecuada al señor Geraldo Junnior Gutiérrez Ricse que la pensión del siguiente ciclo académico en horario sabatino sería incrementada.
- (ii) Sancionar a la Asociación Cultural Peruano Británica con una (1) UIT por haber incurrido en infracción a lo establecido en el artículo 150° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado durante el procedimiento que no cumplió con brindar una respuesta al reclamo presentado por el señor Geraldo Junnior Gutiérrez Ricse en el Libro de Reclamaciones Virtual el 7 de enero de 2015.

- (iii) Ordenar a la Asociación Cultural Peruano Británica como medida correctiva que, en el plazo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con devolver al señor Geraldo Junnior Gutiérrez Ricse la suma de S/. 20,00 correspondiente al pago realizado para el ciclo Intermedio II.
- (iv) Ordenar a la Asociación Cultural Peruano Británica el pago de las costas y costos del presente procedimiento.
- (v) Disponer la inscripción de la Asociación Cultural Peruano Británica en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, una vez que la presente resolución quede consentida.

SEGUNDO: Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y agota la vía administrativa. No obstante, se informa que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 125° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor⁸, el único recurso impugnativo que –de manera excepcional⁹– 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 contados a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario la resolución quedará consentida¹⁰.

Con la intervención de los señores Comisionados: Sr. Javier Cavero - Egúsqüiza Zariquiey, Sr. Luis Alejandro Pacheco Zevallos, y Sr. Juan Carlos Zevillanos Garnica, como comisionado suplente.

⁸ **LEY N° 29571 CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 125°.-** (...) 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.

⁹ **DIRECTIVA N° 004-2010/DIR-COD-INDECOPI. REGLAS COMPLEMENTARIAS APLICABLES AL PROCEDIMIENTO SUMARÍSIMO EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL 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.

(...)

¹⁰ **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.

JAVIER CAVERO-EGÚSQUIZA ZARIQUIEY
Comisionado