

RESOLUCIÓN FINAL N° 2244-2012/CPC

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

INTERESADA : YOLANDA IRMA VÁSQUEZ BARRETO (LA SEÑORA
VÁSQUEZ)

DENUNCIADO : DOMINGA MEJÍA BURGA (LA SEÑORA MEJÍA)

MATERIA : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
IDONEIDAD

ACTIVIDAD : SERVICIOS DE PELUQUERÍA Y OTROS

Lima, 19 junio de 2012

ANTECEDENTES

1. Mediante escrito del 22 de septiembre de 2011, la señora Vásquez denunció a la señora Mejía por presunta infracción a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código)¹, señalando lo siguiente:
 - (i) El día 20 de agosto de 2011, concurrió a la peluquería de la señora Mejía con la finalidad de que realicen el servicio de coloración en su cabello (mechas delgadas), pintado de las raíces de sus mechas.
 - (ii) Asimismo, durante el mencionado servicio una trabajadora de la denunciante derramó un poco de tinte en su pantalón de buzo como en su casaca
 - (iii) El día 28 de agosto de 2011, al percatarse que sus prendas de vestir estaban manchados con tinte, se apersonó al establecimiento de la denunciante para comunicarle lo sucedido. asimismo para indicarle que las mechas realizadas en su cabello no estaban uniformes y no eran delgadas por lo que no estaba conforme con el servicio brindado; sin embargo, la denunciada le indicó que no era su responsabilidad de lo ocurrido sino de su dependiente, la señorita llamada Gianina.

La señora Vásquez solicitó como medida correctiva la devolución de la suma de S/. 90,00 pagado por el servicio de peluquería, la devolución del costo del valor del pantalón buzo por la suma de S/. 79. 92, así como la devolución de US \$ 60,00 por concepto de la casaca y el pago de las costas y costos del procedimiento.

¹ Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Promulgado el 1 de setiembre del 2010, y vigente desde el 2 de octubre del 2010

2. Mediante Resolución N° 2 del 02 de noviembre de 2011, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos N° 3 (en adelante, el OPS) admitió a trámite la denuncia en contra de la señora Mejía por lo siguiente:

“PRIMERO: admitir a trámite la denuncia de fecha 22 de septiembre de 2011, subsanada con fecha 24 de octubre de 2011, presentada por la señora Yolanda Irma Vásquez Barreto contra la señora Dominga Mejía Burga., por presunta infracción al artículo 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que:

- (i) Pese a que solicitó el servicio de coloración en su cabello de manera de “mechas delgadas”, le elaboraron dichas mechas muy anchas y de color claro*
- (ii) Durante el servicio de coloración de su cabello se le habría ocasionado manchas de tinte en la vestimenta que llevaba puesta (un buzo de pantalón y una casaca con capucha).”*

3. El 21 de noviembre de 2011, la señora Mejía presentó descargos señalando lo siguiente:

- (i) La denunciante se presentó en el establecimiento al local vestida con un pantalón de buzo azul, más no con una capucha.
- (ii) Debido a los constantes movimientos bruscos de la denunciante, la trabajadora del local derramó en el pantalón de buzo un poco de tinte, manchando dicha prenda.
- (iii) La denunciante nunca mostró su disconformidad toda vez que una vez terminado el servicio de peluquería, ésta canceló la suma de S/. 107,00.

4. Mediante Resolución Final N° 1563-2011/PS3 del 07 de diciembre de 2011, el OPS declaró lo siguiente:

- (i) Infundada la denuncia presentada por la señora Vásquez contra la señora Mejía en el extremo al deber de idoneidad relacionada al servicio de coloración de cabello, en la medida que la denunciante no ha presentado medio probatorio que acredite haber manifestado su disconformidad respecto al servicio brindado por la denunciada.
- (ii) Fundada la denuncia presentada por la señora Vásquez contra la señora Mejía en el extremo relacionada a la manchas en su prenda de vestir.
- (iii) Otorgar en calidad de medida correctiva que la denunciada cumpla con devolver a la denunciante un pantalón de buzo así como una casaca con capucha de idénticas o de similares características a sus prendas de vestir (pantalón marca Hanes y casaca con capucha marca Gap). En el caso de que no sea posible, se tendrá que pagar el costo del valor promedio en el mercado de un pantalón de buzo así como una casaca con capucha de idénticas o de similares características que los de la interesada.

- (iv) Sancionó a la denunciada con una multa de 0,5 UIT así como al pago de costas y costos del procedimiento.
5. El 05 de enero de 2012, la señora Mejía interpuso recurso de apelación sobre la citada Resolución señalando que el OPS no tomó en cuenta su escrito de descargos, toda vez que en la misma indicaba que la denunciante nunca concurrió a su establecimiento con la casaca en la medida que no existe medio probatorio que lo acredite. Asimismo, respecto a la graduación de la sanción indicó que atenta contra el principio de razonabilidad, toda vez que la sanción impuesta resulta ser elevada tomando en cuenta que el negocio es pequeño y afectaría su normal desenvolvimiento en el mercado.
6. El 28 de febrero de 2012, la señora Vásquez se adhirió al recurso de apelación en el extremo al servicio de coloración de cabello en la medida, indicando que si nunca presentó su reclamo fue porque en el establecimiento de la denunciada no existía el Libro de Reclamaciones ni tampoco un aviso visible que indique que el establecimiento cuente con uno.

ANÁLISIS

Respecto al recurso de apelación presentado por la señora Mejía

6. Mediante recurso de apelación de fecha 05 de enero de 2012, la denunciada señaló que no existe ningún medio probatorio que acredite que la señora Vásquez concurrió al establecimiento vestida con la casaca con capucha color azul.
7. Con fecha 28 de noviembre de 2011, se convocó a una audiencia de pruebas, en donde se verificó las prendas de vestir materia de denuncia (el pantalón de buzo y la casaca con capucha). En dicha audiencia, la denunciada aceptó su responsabilidad respecto a las manchas presentadas en el pantalón de buzo más no en la casaca.
8. Al respecto, esta Comisión es de la opinión que, después del análisis en conjunto de los medios probatorios, se observó que tanto el pantalón como la casaca tienen manchas similares en cuanto al tono. En ese sentido, se puede inferir que las manchas presentadas en ambas prendas fueron ocasionadas producto del tinte aplicado en el establecimiento de la señora Mejía, lo que acreditaría el servicio no idóneo de la denunciada, más aun considerando que ésta reconoció haber sido responsable de las manchas ocasionadas en el pantalón por lo que es altamente verosímil que también haya provocado las manchas en la casaca, siendo que las mismas se encuentran en la zona alrededor del cuello de la prenda.
9. En ese sentido, corresponde confirmar la Resolución Final N° 1563-2011/PS3 de fecha 7 de diciembre de 2011, en el extremo que declaró fundada la denuncia relacionada a las manchas en las prendas de vestir.

Respecto a la adhesión al recurso de apelación presentada por la señora Vásquez

10. El 28 de febrero de 2012, la señora Vásquez presentó su adhesión al recurso de apelación, indicando que si bien no presentó su disconformidad respecto al servicio de peluquería brindado fue debido a que en dicho establecimiento no contaban con un Libro de Reclamaciones.
11. Al respecto, esta Comisión coincide con lo señalado por el OPS en la medida que la denunciante no ha presentado medios probatorios que acrediten su disconformidad en el servicio de peluquería brindado por la denunciada. De la misma manera, del escrito de denuncia presentada por la señora Vásquez se ha verificado que no hace mención alguna de la ausencia del Libro de Reclamaciones y que producto de ello no dejó constancia de su disconformidad en el servicio brindado, por lo que este Colegiado considera que dicho argumento no resulta válido.
12. En ese sentido, corresponde confirmar la Resolución Final N° 1563-2011/PS3 de fecha 7 de diciembre de 2011, en el extremo que declaró infundada la denuncia relacionada al servicio de coloración de cabello.

Sobre la graduación de la sanción

13. Habiéndose verificado la existencia de la infracción administrativa en este extremo de la denuncia, corresponde determinar a continuación la sanción a imponer. Para proceder a su graduación, deben aplicarse de manera preferente los criterios previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, y de manera supletoria los criterios contemplados en la Ley del Procedimiento Administrativo General.
14. El artículo 112° del Código establece que para determinar la gravedad de la infracción, la autoridad administrativa podrá tomar en consideración diversos criterios tales como: (i) el beneficio ilícito esperado, (ii) la probabilidad de detección de la infracción, entre otros.
15. Conforme se ha señalado anteriormente, ha quedado acreditado que Mecano no cumplió con entregar los planos estructurales y eléctricos a la señora Mujica. En tal sentido, para graduar la sanción a imponer deben tomarse en consideración los siguientes aspectos:
 - (i) **Daño resultante de la infracción:** en el presente caso, debe tenerse en cuenta que la conducta infractora en la que incurrió la denunciada, puesto que causó manchas en las prendas de vestir de la interesada.
 - (ii) **Beneficios obtenidos por el proveedor:** se evidencia el beneficio económico obtenido por la denunciada, al recibir y disponer del monto pagado como contraprestación de un servicio que no fue brindado de forma idónea puesto que causó manchas en las prendas de la interesada.
 - (iii) **Efectos generados en el mercado:** conductas como la verificada en el presente caso, merma la confianza que tienen los consumidores al contratar con proveedores que brindan este tipo de servicios en el

mercado. Ello, en la medida que se podría generar una percepción distorsionada de que los proveedores que ofrecen dichos servicios no cumplen con lo previamente pactado.

- (iv) **Probabilidad de detección de la infracción:** 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 de 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 de la interesada, por lo que tiene una probabilidad de detección relativamente alta.

16. En ese orden de ideas, la Comisión considera que para imponer la sanción, adicionalmente, se debe tomar en cuenta lo establecido por el principio de razonabilidad², es decir, la sanción debe ser suficiente para generar incentivos que corrijan las acciones contrarias al ordenamiento de protección al consumidor.
17. En tal sentido, esta Comisión considera que tomando en cuenta el daño ocasionado a la denunciante, no resulta razonable ni proporcional la sanción impuesta por el OPS, considerando que el valor de las prendas serán reembolsados mediante la medida correctiva otorgada por la autoridad administrativa, cuyos montos son de S/. 79, 92 por el pantalón de buzo y US \$ 60,00 por la casaca con capucha. Por lo expuesto, a criterio de este Colegiado considera que la sanción de 0,5 UIT impuesta a la señora Mejía debería ser disminuido a una amonestación.

RESUELVE:

PRIMERO: Confirmar la Resolución Final N° 1563-2011/PS3 emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos N° 3 que declaró:

- (i) Infundada la denuncia presentada por la señora Yolanda Irma Vásquez Barreto en contra de la señora Dominga Mejía Burga en el extremo referido al servicio de coloración de cabello.
- (ii) Fundada la denuncia presentada por la señora Yolanda Irma Vásquez Barreto en contra de la señora Dominga Mejía Burga en el extremo referido a las manchas con tinte en las prendas de vestir de la denunciante.
- (iii) Otorgar en calidad de medida correctiva que la denunciada cumpla con devolver a la denunciante un pantalón de buzo así como una casaca con capucha de idénticas o de similares características a sus prendas de vestir (pantalón marca Hanes y casaca con capucha marca Gap). En el caso de

² **LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**

Artículo 230°.- Principios de la potestad sancionadora administrativa

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

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

que no sea posible, se tendrá que pagar el costo del valor promedio en el mercado de un pantalón de buzo así como una casaca con capucha de idénticas o de similares características que los de la interesada.

SEGUNDO: Revocar la Resolución Final N° 1563-2011/PS3 emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos N° 3, que sancionó a la señora Dominga Mejía Burga con una multa de 0,5 UIT, reformándola se le impone una amonestación.

TERCERO: 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 Consumidor³, el único recurso impugnativo que –de manera excepcional⁴– 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 consentida⁵

Con la intervención de los señores Comisionados: Sr. Gonzalo Martín Ruiz Díaz, Sr. Abelardo Aramayo Baella y el Dr. Víctor Sebastian Baca Oneto.

GONZALO MARTÍN RUIZ DÍAZ
Presidente

³ **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.

⁴ **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.
(...)

⁵ **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.