

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

PROCEDIMIENTO : DE PARTE

DENUNCIANTE : OSCAR ADALBERTO CARRERA PASTOR

DENUNCIADO : ELEKTRA DEL PERÚ S.A.

MATERIA : IDONEIDAD
DISCRIMINACIÓN
MÉTODOS COMERCIALES COERCITIVOS

ACTIVIDAD : VENTA, MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE
VEHÍCULOS

SUMILLA: *Se revoca la resolución venida en grado en el extremo que declaró infundada la denuncia contra Elektra del Perú S.A., por infracción al deber de idoneidad contenido en los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, y reformándola se declara fundada la denuncia, toda vez que ha quedado acreditado que la denunciada no entregó comprobante de pago al denunciante.*

Se confirma la resolución venida en grado en el extremo que declaró infundada la denuncia contra Elektra del Perú S.A. por infracción de los artículos 1.1° literal d) y 38° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al no haberse acreditado el trato discriminatorio alegado por el denunciante.

Se confirma la resolución venida en grado en el extremo que declaró infundada la denuncia contra Elektra del Perú S.A. por infracción del artículo 56° literal d) del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no ha quedado acreditado que la denunciada haya condicionado la entrega del comprobante de pago al desembolso de una suma adicional por parte del denunciante.

Sanción: 0,5 UIT

Lima, 28 de enero de 2014

ANTECEDENTES

1. El 16 de enero de 2013, el señor Oscar Adalberto Carrera Pastor (en adelante, el señor Carrera) denunció ante la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 (en adelante, la Comisión) a Elektra del Perú S.A.¹ (en adelante, Elektra) por infracción de la Ley 29571, Código de

¹ RUC 20383380643. Domicilio fiscal en Cal. B Mza. D Lote. 4b Z.I. Urb. Ind. Bocanegra (frente Aeropuerto Jorge Chávez) Prov. Const. Del Callao - Prov. Const. del Callao – Callao.
M-SPC-13/1B

Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código) señalando lo siguiente:

- (i) El 9 de enero de 2013 adquirió de la denunciada una motocicleta, pagando por la misma la suma de S/. 1 750,00, sin embargo en dicha oportunidad sólo se le entregó una guía de remisión, indicándosele que la boleta de venta sería entregada 2 días después;
 - (ii) al comunicarse telefónicamente para asegurarse de que la boleta de venta se encontraba lista para ser recogida, pese a que ya había cancelado el íntegro de su precio de la motocicleta, le condicionaron la entrega de dicho documento al pago de S/. 699,30 adicionales y bajo amenaza de acercarse a su domicilio a llevarse la motocicleta, señalándole que no la necesitaba por ser discapacitado físico;
 - (iii) solicitó como medidas correctivas la clausura temporal del establecimiento por discriminación y se le indemnice con 50 UIT por el daño moral sufrido.
2. El 20 de febrero de 2013 se llevó a cabo la audiencia de conciliación, en la cual la denunciada hizo entrega de la boleta de venta de la motocicleta, por el valor de S/. 2 449,00.
3. En sus descargos, Elektra manifestó lo siguiente:
 - (i) El denunciante adquirió la motocicleta en cuestión con un 50% de descuento, pagando por la misma S/. 1 750,00; sin embargo al momento de efectuar la compra no pudo acceder a su sistema para emitir el comprobante de pago respectivo, por lo cual solicitó al denunciante que regresara al día siguiente, no obstante éste insistió en que la venta se efectuara ese mismo día, quedando por ello pendiente la entrega del comprobante de pago respectivo;
 - (ii) al día siguiente, teniendo ya acceso a su sistema, advirtió que en realidad la motocicleta sólo tenía el 30% de descuento, razón por la cual emitió el comprobante de pago, entregado en la audiencia de conciliación, por S/. 2 449,00, habiendo asumido la diferencia de S/. 699,00;
 - (iii) no es política de la empresa realizar actos discriminatorios de ninguna clase; asimismo, el denunciante no ha presentado ningún medio probatorio que acredite lo señalado en dicho extremo.
4. Mediante Resolución 276-2013/CC2 del 9 de abril de 2013, la Comisión resolvió lo siguiente:
 - (i) Declaró infundada la denuncia por infracción al deber de idoneidad consistente en no haber entregado comprobante de pago al

- denunciante, toda vez que Elektra entregó a aquél una guía de remisión, que le permite acreditar la existencia de una relación de consumo con la denunciada;
- (ii) declaró infundada la denuncia por infracción del artículo 55° literal d) del Código, en tanto no se acreditó que la denunciada haya condicionado la entrega del comprobante de pago al desembolso de una suma adicional por parte del denunciante;
 - (iii) declaró infundada la denuncia por infracción a los artículos 1° literal d) y 38° del Código, toda vez que no se ha acreditado el trato discriminatorio alegado por el denunciante;
 - (iv) por tanto, se denegó la solicitud de medidas correctivas solicitadas por el denunciante.
5. El 24 de abril de 2013, el denunciante interpuso recurso de apelación contra la Resolución 276-2013/CC2, reiterando lo señalado en su denuncia y agregando que el que la denunciada haya entregado el comprobante de pago en la audiencia de conciliación es prueba de que no entregó dicho documento al momento de efectuada la compra de la motocicleta.

ANÁLISIS

Sobre la falta de entrega de comprobante de pago

6. La Comisión declaró infundada la denuncia en este extremo, pues partió de la premisa de que la afectación que se produce ante la falta de entrega de comprobante de pago es la imposibilidad de un consumidor de poder acreditar la relación de consumo con el proveedor del bien o servicio contratado; en consecuencia, consideró que en el presente caso, si bien se verificó que la denunciada no entregó un comprobante de pago al denunciante por la venta de la motocicleta, no se produjo una afectación al deber de idoneidad, pues Elektra entregó al denunciante una guía de remisión que contiene los elementos necesarios que le permiten acreditar la relación de consumo con la denunciada.
7. Tal como ha señalado el denunciante, la falta de entrega de comprobante de pago se encuentra acreditada en el presente procedimiento, toda vez que la denunciada reconoció en sus descargos no haber entregado el comprobante de pago al momento de haber realizado la venta de la motocicleta; asimismo, consta en el acta de la audiencia de conciliación celebrada el 20 de febrero de 2013², que el comprobante de pago fue entregado a la autoridad administrativa en dicha oportunidad.
8. Por tanto corresponde determinar si la entrega de la guía de remisión otorgada por la denunciada y, en general, la entrega de un documento que

² En foja 26 del expediente.

permite a un consumidor probar la relación de consumo con el proveedor, es suficiente para determinar la ausencia de infracción al deber de idoneidad; o si por el contrario, es necesario que dicho documento sea estrictamente un comprobante de pago, reconocido como tal por las normas tributarias.

9. Al respecto, corresponde señalar que, en el marco del deber de idoneidad, un consumidor espera contar con el documento formal exigido por las normas tributarias, es decir, el comprobante de pago, al margen de que existan otros documentos para acreditar la relación de consumo. Lo anterior, en tanto constituye una garantía legal en toda contratación de bienes y servicios el que el proveedor de los mismos extienda un comprobante de pago formal al consumidor, documento que por excelencia ofrecerá a éste todas las garantías y respaldo ante cualquier situación que pueda presentarse respecto del bien o servicio contratado.
10. Por dicha razón, esta Sala considera que no basta con extender al consumidor un documento, que aun cuando permita acreditar la relación de consumo con el proveedor, no constituya un comprobante de pago reconocido por las normas tributarias, siendo el comprobante de pago el documento regular y que por exigencia legal debe ser entregado a los consumidores³.
11. Cabe señalar que si bien la falta de emisión y entrega de comprobante de pago constituye una infracción a la normativa tributaria⁴, ello no excluye que una situación de ese tipo afecte las legítimas expectativas de un consumidor y pueda constituir, a su vez, una infracción del deber de idoneidad previsto en el artículo 19º del Código, pues, tal como se ha señalado, forma parte de la garantía legal que determina la idoneidad del producto o servicio contratado.

³ Al respecto, el artículo 1º del Reglamento de Comprobantes de Pago, aprobado por Resolución de Superintendencia N° 007-99-SUNAT, establece la definición de comprobante de pago; asimismo, el artículo 2º del mismo cuerpo normativo, establece qué documentos son considerados comprobantes de pago, siempre que cumplan con los requisitos establecidos en dicho reglamento.

⁴ **DECRETO SUPREMO N° 135-99-EF. TEXTO ÚNICO ORDENADO DEL CÓDIGO TRIBUTARIO. Artículo 174.- INFRACCIONES RELACIONADAS CON LA OBLIGACIÓN DE EMITIR, OTORGAR Y EXIGIR COMPROBANTES DE PAGO Y/U OTROS DOCUMENTOS.**

Constituyen infracciones relacionadas con la obligación de emitir, otorgar y exigir comprobantes de pago:

1. No emitir y/o no otorgar comprobantes de pago o documentos complementarios a éstos, distintos a la guía de remisión.

2. Emitir y/u otorgar documentos que no reúnen los requisitos y características para ser considerados como comprobantes de pago o como documentos complementarios a éstos, distintos a la guía de remisión.

3. Emitir y/u otorgar comprobantes de pago o documentos complementarios a éstos, distintos a la guía de remisión, que no correspondan al régimen del deudor tributario o al tipo de operación realizada de conformidad con las leyes, reglamentos o Resolución de Superintendencia de la SUNAT.

(...)

6. No obtener el comprador los comprobantes de pago u otros documentos complementarios a éstos, distintos a la guía de remisión, por las compras efectuadas, según las normas sobre la materia.

12. Es preciso señalar que, si bien en anteriores oportunidades la Sala se ha pronunciado en un modo distinto⁵ respecto de la necesidad de que el documento entregado por los proveedores al consumidor sea necesariamente un comprobante de pago reconocido como tal por las normas tributarias, mediante la presente resolución y en virtud de la motivación desarrollada precedentemente, queda establecido que en el marco del deber de idoneidad constituye un garantía legal de toda contratación de bienes y servicios el que los proveedores extiendan por la contratación de los mismos un comprobante de pago, constituyendo la omisión de su entrega una afectación al deber de idoneidad contenido en los artículo 18° y 19° del Código.
13. En ese sentido, toda vez que se encuentra acreditado que la denunciada no entregó al señor Cabrera un comprobante de pago al momento de efectuada la venta de la motocicleta en cuestión, ya que el mismo recién fue entregado a la autoridad administrativa en la audiencia de conciliación celebrada el 20 de febrero de 2013, esta Sala considera que Elektra infringió el deber de idoneidad contenido en los artículo 18° y 19° del Código, por lo cual corresponde revocar el extremo de la resolución apelada que declaró infundada la denuncia en dicho extremo y declararlo fundado.

Sobre los métodos comerciales coercitivos

14. El inciso b) del artículo 56° del Código reconoce el derecho de todo consumidor a la protección contra los métodos comerciales coercitivos, el cual implica que los proveedores de bienes y servicios no pueden obligar al consumidor a asumir prestaciones que no ha pactado o a efectuar pagos por productos o servicios que no han sido requeridos por aquél.
15. En el presente caso, el denunciante ha alegado que pese a haber cancelado el íntegro del precio del bien adquirido, Elektra le condicionó la entrega del comprobante de pago al desembolso de una suma adicional ascendente a S/. 699,30.
16. Al respecto, corresponde señalar que el denunciante no ha presentado medio probatorio alguno que permita acreditar los hechos alegados en este extremo de la denuncia, razón por la cual corresponde confirmar la resolución apelada que lo declaró infundado.

⁵ Resolución 212-2013/SPC-INDECOPI del 29 de enero de 2013, Resolución 1980-2013/SPC-INDECOPI del 24 de julio de 2013 y Resolución 2286-2013/SPC del 26 de agosto de 2013.

Sobre la presunta discriminación

17. El derecho a la igualdad y, consecuentemente, la prohibición de discriminación se encuentran reconocidos en el artículo 2º numeral 2 de la Constitución Política del Perú, que establece de forma expresa lo siguiente:

“Artículo 2.- Toda persona tiene derecho:

(...)

2. A la igualdad ante la ley. Nadie debe ser discriminado por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole.”

(subrayado añadido)

18. En el ámbito del Derecho del Consumidor el artículo 1º literal d) del Código establece el derecho de los consumidores a un trato justo y equitativo en toda transacción comercial y a no ser discriminados por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión o de cualquier otra índole⁶. Por su parte, el artículo 38º de dicho cuerpo legal⁷ establece que los proveedores se encuentran prohibidos de establecer discriminación alguna respecto a los solicitantes de los productos y servicios que ofrecen y de realizar selección de clientela, excluir a personas o realizar otras prácticas similares, sin que medien causas de seguridad del establecimiento o tranquilidad de sus clientes u otras razones objetivas y justificadas.
19. Las normas antes expuestas establecen un deber de no discriminación para los proveedores y la prohibición de exclusión de las personas sin que medien causas objetivas y razonables. Una conducta es discriminatoria cuando no se aplican las mismas condiciones comerciales a consumidores que se encuentren en situación de igualdad y cuando la conducta infractora está motivada por la pertenencia del consumidor a un grupo humano determinado, lo cual se sustenta en prejuicios que afectan la dignidad de las personas.

⁶ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 1º.- Derechos de los consumidores**

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

(...)

d. 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.

(...)

⁷ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 38º.- Prohibición de discriminación de consumidores**

38.1 Los proveedores no pueden establecer discriminación alguna por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole, respecto de los consumidores, se encuentren estos dentro o expuestos a una relación de consumo.

38.2 Está prohibida la exclusión de personas sin que medien causas de seguridad del establecimiento o tranquilidad de sus clientes u otros motivos similares.

38.3 El trato diferente de los consumidores debe obedecer a causas objetivas y razonables. La atención preferente en un establecimiento debe responder a situaciones de hecho distintas que justifiquen un trato diferente y existir una proporcionalidad entre el fin perseguido y el trato diferente que se otorga.

20. Cabe resaltar que el artículo 39° del Código establece específicas reglas probatorias⁸ en relación a denuncias que involucren materias relacionadas al trato diferenciado y la discriminación. Así, en cualquiera de los dos supuestos infractores el consumidor deberá, en primer lugar, acreditar siquiera indiciariamente la existencia de un trato desigual. Sólo superada esta valla, en un segundo momento, la Administración invertirá la carga de la prueba y exigirá al proveedor que demuestre la existencia de una causa objetiva y justificada para tal trato desigual.
21. En el presente caso, el señor Cabrera señala que fue víctima de un trato discriminatorio por parte de los representantes de Elektra al haber sido víctima de burlas debido a su discapacidad física.
22. Tal como se ha señalado precedentemente, la carga de la prueba frente a un presunto trato desigual por parte de un proveedor le corresponde al consumidor afectado, sin embargo en el presente caso, el denunciante no ha presentado medio probatorio alguno que permita presumir la existencia de un trato desigual por parte de Elektra.
23. Siendo que no ha quedado acreditado que el señor Cabrera haya recibido un trato discriminatorio por parte de Elektra, corresponde confirmar la resolución impugnada en el extremo que declaró infundada la denuncia por infracción de los artículos 1.1° literal d) del Código, al no haberse acreditado que el denunciante haya sufrido un trato discriminatorio por parte de la denunciada.

Graduación de la sanción por falta de entrega de comprobante de pago

24. El artículo 112° del Código establece que para determinar la sanción aplicable al infractor, se debe atender al beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción, la probabilidad de su detección, el daño resultante de la infracción y los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado, la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores y otros criterios que dependiendo del caso particular, considere adecuado adoptar la Comisión⁹.

⁸ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 39°.- Carga de la prueba.** La carga de la prueba sobre la existencia de un trato desigual corresponde al consumidor afectado cuando el procedimiento se inicia por denuncia de este o a la administración cuando se inicia por iniciativa de ella. Para acreditar tal circunstancia, no es necesario que el afectado pertenezca a un grupo determinado. Corresponde al proveedor del producto o servicio acreditar la existencia de una causa objetiva y justificada. Si el proveedor demuestra la existencia de una causa objetiva y razonable, le corresponde a la otra parte probar que esta es en realidad un pretexto o una simulación para incurrir en prácticas discriminatorias. Para estos efectos, es válida la utilización de indicios y otros sucedáneos de los medios probatorios.

⁹ **LEY 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:
a. El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción.
b. La probabilidad de detección de la infracción.

25. Las sanciones de tipo administrativo tienen por principal objeto disuadir o desincentivar la realización de infracciones por parte de los administrados. El fin de las sanciones es, en último extremo, adecuar las conductas al cumplimiento de determinadas normas.
26. De acuerdo a dichos parámetros, corresponde determinar la multa que debe ser impuesta a Elektra por la infracción cometida, consistente en haber omitido entregar al denunciante el comprobante de pago respectivo en el momento de efectuada la compra de la motocicleta.
27. En el presente caso, el daño ocasionado con la verificación de esta omisión por parte de Elektra, consiste en la defraudación de las expectativas del denunciante, quien como todo consumidor espera que a la contratación de un bien o servicio, el proveedor cumpla con todas las garantías legales a las que tiene derecho y en consecuencia de ello extienda un comprobante de pago formal que le brinde seguridad y el respaldo frente a cualquier situación que pueda presentarse respecto del bien o servicio contratado.
28. No obstante lo señalado, se aprecia que el presente caso la denunciada, si bien no extendió de forma inmediata el comprobante de pago respectivo, sí otorgó al denunciante un documento que le permite por lo menos acreditar la existencia de una relación de consumo; asimismo debe considerarse que durante la tramitación del procedimiento, la denunciada cumplió con hacer entrega del comprobante de pago por la compra realizada por el denunciante, razones por las cuales esta Sala considera apropiada y proporcional a la infracción cometida, la imposición de una multa de 0,5 UIT.

Sobre las medidas correctivas y el pago de costas y costos del procedimiento

29. En cuanto a las medidas correctivas en el presente procedimiento, tenemos que en el extremo de la denuncia referido a la falta de entrega de comprobante de pago que es fundado, no corresponde ordenar medida correctiva alguna, ya que la conducta infractora ya ha sido subsanada por la denunciada.
30. Por otro lado, respecto a las medidas correctivas solicitadas por el denunciante, referidas al extremo de la denuncia sobre discriminación, corresponde confirmar lo resuelto por la Comisión, denegando las mismas, toda vez que se está confirmando dicho extremo, siendo el mismo infundado.

c. El daño resultante de la infracción.

d. Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado.

e. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores.

f. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, considere adecuado adoptar. (...)

31. Por último, en lo referido al pago de costas y costos del procedimiento, en tanto ha quedado acreditada la comisión de una infracción al deber de idoneidad contenido en los artículos 18° y 19° del Código, por parte de la denunciada, corresponde ordenar a ésta el pago de los costos y costas en los que hubiera incurrido el denunciante durante el procedimiento.

RESUELVE:

PRIMERO: Revocar la Resolución 276-2013/CC2 del 9 de abril de 2013, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor Oscar Alberto Carrera Pastor contra Inversiones Elektra del Perú S.A. por infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto ha quedado acreditado que la denunciada no entregó comprobante de pago al denunciante al momento de efectuar la compra de la motocicleta.

SEGUNDO: Confirmar la Resolución 276-2013/CC2 en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor Oscar Alberto Carrera Pastor contra Inversiones Elektra del Perú S.A. por infracción del artículo 56° literal d) del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no ha quedado acreditado que la denunciada haya condicionado la entrega del comprobante de pago al desembolso de una suma adicional por parte del denunciante.

TERCERO: Confirmar la Resolución 276-2013/CC2 en el extremo que declaró infundada la denuncia contra Elektra del Perú S.A. por infracción de los artículos 1.1° literal d) y 38° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al no haberse acreditado el trato discriminatorio alegado por el denunciante.

CUARTO: Confirmar la Resolución 276-2013/CC2 en el extremo que denegó las medidas correctivas solicitadas por el señor Oscar Alberto Carrera Pastor.

QUINTO: Sancionar a Elektra del Perú S.A. con una multa de 0,5 UIT por no haber entregado comprobante de pago al denunciante y condenarla al pago de costas y costos en los que hubiera incurrido el denunciante en el presente procedimiento.

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

JULIO BALTAZAR DURAND CARRIÓN
Vicepresidente

El voto en discordia de la señora vocal Ana Asunción Ampuero Miranda, es el siguiente:

La vocal que suscribe el presente voto, difiere del sentido de lo resuelto por mayoría en el extremo que declara fundada la imputación contra Elektra del Perú S.A. (en adelante, Elektra), consistente en no haber emitido comprobante de pago al señor Oscar Adalberto Carrera Pastor (en adelante, el señor Carrera), en tanto considera que dicha conducta no constituye *per se* una infracción al deber de idoneidad en el ámbito de las normas de protección al consumidor.

En tal sentido, mi voto es que se confirme la Resolución 276-2013/CC2 del 9 de abril de 2013 en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor Carrera contra Elektra por infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que la denunciada no infringió su deber de idoneidad al no haber entregado al señor Cabrera un comprobante de pago reconocido como tal por la normas tributarias, ya que entregó al denunciante una guía de remisión por la compra realizada, que permite al denunciante acreditar la relación de consumo con el proveedor, siendo éste el sustento de la entrega de comprobantes de pago en el marco de las normas de protección al consumidor¹⁰. Sustento mi posición en los siguientes fundamentos:

1. El artículo 19° del Código¹¹ establece que los proveedores son responsables por la idoneidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado. Asimismo, el artículo 20° del Código¹² establece que para determinar la

¹⁰ Cabe indicar que dicha posición ha sido desarrollada en los siguientes pronunciamientos emitidos por esta Sala: Res. Resolución 212-2013/SPC-INDECOPI del 29 de enero de 2013 y Resolución 1980-2013/SPC-INDECOPI del 24 de julio de 2013.

¹¹ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 19.- Obligación de los proveedores**
El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.

¹² **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 20.- Garantías**
Para determinar la idoneidad de un producto o servicio, debe compararse el mismo con las garantías que el proveedor está brindando y a las que está obligado. Las garantías son las características, condiciones o términos con los que cuenta el producto o servicio.
Las garantías pueden ser legales, explícitas o implícitas:
a. Una garantía es legal cuando por mandato de la ley o de las regulaciones vigentes no se permite la comercialización de un producto o la prestación de un servicio sin cumplir con la referida garantía. No se puede pactar en contrario respecto de una garantía legal y la misma se entiende incluida en los contratos de consumo, así no se señale expresamente. Una garantía legal no puede ser desplazada por una garantía explícita ni por una implícita.
b. Una garantía es explícita cuando se deriva de los términos y condiciones expresamente ofrecidos por el proveedor al consumidor en el contrato, en el etiquetado del producto, en la publicidad, en el comprobante de pago o cualquier otro medio por el que se pruebe específicamente lo ofrecido al consumidor. Una garantía explícita no puede ser desplazada por una garantía implícita.
c. Una garantía es implícita cuando, ante el silencio del proveedor o del contrato, se entiende que el producto o servicio cumplen con los fines y usos previsibles para los que han sido adquiridos por el consumidor considerando, entre otros aspectos, los usos y costumbres del mercado.

idoneidad de un producto o servicio, debe compararse el mismo con las garantías que el proveedor está brindando y a las que está obligado, en función a las características, condiciones o términos con los que cuenta el producto o servicio, siendo que tales garantías pueden ser legales, explícitas o implícitas.

2. Un proveedor entonces responderá administrativamente¹³, por falta de idoneidad, cuando el producto vendido o el servicio prestado no cumpla con las referidas garantías (legal, expresa o implícita), pues tal situación podría generar una situación de insatisfacción en el consumidor y una defraudación de sus expectativas.
3. En ese sentido, en el marco de las normas de protección al consumidor, no será idóneo un producto o servicio, si respecto de dicho producto o servicio, el consumidor se ve imposibilitado de acreditar que lo adquirió o contrató, materializándose ello en aquellos casos en los que el proveedor no otorgue al consumidor un documento que pruebe la relación de consumo; si bien, el documento que por excelencia cumple con dicha finalidad, es el comprobante de pago, es claro que existen otros documentos que servirán para tal fin.
4. De acuerdo a ello, siendo que la finalidad de entregar comprobantes de pago, en el marco de las normas de protección al consumidor, es que los consumidores puedan acreditar la relación de consumo con los proveedores que contratan, considero que en aquellos casos en los que el proveedor haya entregado al consumidor otro documento que contenga los elementos necesarios que permitan acreditar la relación de consumo con el proveedor, aun cuando aquél no sea un comprobante de pago reconocido como tal por la normas tributarias, dicho proveedor no estaría infringiendo el deber de idoneidad, en tanto la finalidad de probar la relación de consumo se cumpla y de la falta de entrega del comprobante de pago no se verifique alguna otra afectación al consumidor.
5. En ese sentido, una infracción que contravenga la Ley de Comprobantes de Pago y su Reglamento, como es el no entregar un comprobante de pago reconocido como tal por las normas tributarias, no implica *per se* una afectación individual a los consumidores, pues la normativa en mención tiene como fin sancionar infracciones de índole tributaria. En tal sentido, no corresponde aplicar dicha normativa para efectos de sancionar una omisión tributaria pues nos estaríamos avocando indebidamente a funciones

¹³ **LEY 29571. 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.

exclusivas y constitucionalmente otorgadas a la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria.

6. Por el contrario, si en el caso concreto se verifica que el proveedor no entregó ningún otro documento al consumidor que le permita acreditar la relación de consumo, o la falta de entrega del comprobante de pago generase una afectación concreta a los consumidores, estaremos ante una presunta infracción al deber de idoneidad establecida en el artículo 19º del Código¹⁴. Tal ha sido la voluntad del legislador al omitir prescribir la entrega de comprobante de pago o factura como una obligación de los proveedores en el Código, como sí lo establecía la norma derogada en su oportunidad¹⁵.
7. Situación diferente se da en el contexto del servicio de transporte de pasajeros, pues los parámetros de idoneidad incluyen el cumplimiento de los requisitos establecidos por la regulación sectorial, constituyendo los mismos una garantía legal que determina la idoneidad en la prestación del servicio.
8. En dicho contexto, el artículo 42.2.4 del Decreto Supremo 017-2009-MTC, Reglamento Nacional de Administración de Transporte, prescribe, en el marco de las condiciones específicas de operación en el servicio de transporte regular de ámbito provincial¹⁶ que “*Son condiciones específicas de operación en el transporte regular de personas de ámbito provincial las siguientes: (...) Entregar comprobante de pago (boleto) a los usuarios. (...)*”.
9. En ese sentido, si una empresa de transporte de pasajeros no cumple con las condiciones legales específicas al momento de brindar el servicio, entre ellas, la entrega de comprobante de pago, se entendería que incumplió con la garantía legal prevista en la norma en mención y el deber de idoneidad que todo proveedor está llamado a cumplir¹⁷.

¹⁴ Cfr. Resolución 212-2012/SC2-INDECOPI y 2286-2013/SPC-INDECOPI.

¹⁵ En efecto, el Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor, Decreto Supremo 006-2009-PCM, en su artículo 6º la obligación de inexcusable e ineludible de otorgar factura al consumidor en todas las transacciones que realice. Dicha norma no ha sido incluida en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

¹⁶ **DECRETO SUPREMO 017-2009-MTC. REGLAMENTO NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE TRANSPORTE. Sección Primera. Disposiciones generales. Título preliminar. Objeto, alcance y definiciones. Artículo 3º.- Definiciones.** Para efectos de la aplicación de las disposiciones contenidas en el presente Reglamento, se entiende por:
(...)
3.66 Servicio de Transporte de ámbito Provincial: Aquel que se realiza para trasladar personas exclusivamente al interior de una provincia. Se considera también transporte provincial a aquel que se realiza al interior de una región cuando ésta tiene una sola provincia.

Dicha norma resulta aplicable al presente procedimiento, en la medida que el servicio inspeccionado de Transportes 14 de Setiembre se brindaba al interior de la provincia de Puno.

¹⁷ Cfr. Res. 3510-2013/SPC

10. En el presente caso, Elektra entregó al señor Cabrera una guía de remisión que contiene el detalle del producto adquirido, el precio pagado por el mismo y la anotación de cancelado, siendo entonces que dicho documento permite al denunciante probar la relación de consumo entablada con Elektra. Además, el señor Cabrera no ha sustentado la supuesta afectación, diferente de la imposibilidad de probar la relación de consumo, que le habría acarreado la omisión de la denunciada de entregar comprobante de pago; por otra parte, no resulta un hecho controvertido a lo largo del procedimiento que la guía de remisión entregada al denunciante acredita la adquisición de la motocicleta, no existiendo entonces una afectación individual al deber de idoneidad.
11. En tal sentido, corresponde confirmar la Resolución 276-2013/CC2 que declaró infundada la denuncia por infracción del artículo 19º del Código en este extremo.

ANA ASUNCIÓN AMPUERO MIRANDA