

DENUNCIANTE : YOLANDA CARBAJAL CARBAJAL (LA SEÑORA CARBAJAL)  
DENUNCIADOS : JULIO LEONARDO CRUZ IBEROS (EL SEÑOR CRUZ)  
ROSA MARÍA WU LOO (LA SEÑORA WU)  
MARISA KRISTI ORDOÑEZ PERALTA (LA SEÑORA ORDOÑEZ)  
GIOVANNI LISSLE FERNANDO MARTTINI ABARCA (EL SEÑOR MARTTINI)  
CATHERINE ALICIA RICALDI BECERRA (LA SEÑORA RICALDI)  
MATERIA : CONCLUSIÓN ANTICIPADA DEL PROCEDIMIENTO POR CONCILIACIÓN  
ACTIVIDAD :  
PROCEDENCIA : LIMA

Lima, 21 de enero de 2009

## 1. HECHOS

El 15 de octubre de 2008, la señora Braun denunció a la señora Mosquera por presunta infracción a la Ley de Protección al Consumidor<sup>1</sup>. Señaló que el 22 de septiembre de 2008, contrató los servicios de una empleada del hogar (niñera), por medio de la agencia de empleos de la denunciada. Precisó que, a pesar que la señora Mosquera le informó que la persona seleccionada para trabajar en su casa contaba con más de tres años de experiencia; se percató que ésta no tenía la experiencia mencionada por la denunciada, así como tampoco contaba con referencias de trabajos anteriores. Agregó que, la referida empleada del hogar se retiró de su domicilio, por su propia voluntad, al día siguiente de haber sido contratada.

Por otro lado, señaló que, al tratar de solucionar el problema con la señora Mosquera, ésta le manifestó que no contaba con personal para el presupuesto acordado.

Posteriormente, el 9 de enero de 2009, las partes llegaron a un acuerdo conciliatorio mediante el cual la señora Mosquera se comprometió a entregar a la denunciante la cantidad de S/.351, 70.

## 2. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

Luego de estudiar el expediente, la Comisión considera que debe determinar si corresponde dar por finalizado el procedimiento iniciado por la denunciante, en mérito al acuerdo conciliatorio celebrado por las partes.

## 3. ANÁLISIS DE LA CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

El Artículo 29º del Decreto Legislativo Nº 807 señala que la Comisión podrá continuar de oficio el procedimiento, si del análisis de los hechos denunciados considera que podría estarse afectando intereses de terceros<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> El texto original del Decreto Legislativo Nº 716, Ley de Protección al Consumidor y sus modificatorias hasta el 11 de diciembre de 2000, se encuentran comprendidos en el Decreto Supremo Nº 039-2000/ITINCI, Texto Único Ordenado de la Ley de Protección al Consumidor.

<sup>2</sup> LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI

**Artículo 29º.-** En cualquier estado del procedimiento, e incluso antes de admitirse a trámite la denuncia, el Secretario Técnico podrá citar a las partes a audiencia de conciliación. La audiencia se desarrollará ante el Secretario Técnico o ante la persona que éste designe. Si ambas partes arribaran a un acuerdo respecto de la denuncia, se levantará un acta donde conste el acuerdo respectivo, el mismo que tendrá efectos de

Si bien los acuerdos conciliatorios ponen fin al conflicto de intereses privados surgido entre las partes, el objetivo de la Ley de Protección al Consumidor está además fundado en la tutela del interés colectivo de los consumidores. Ello legitima a la Comisión para pronunciarse sobre el fondo de la materia discutida en un procedimiento, a pesar de mediar un acuerdo entre las partes, cuando se pueda estar afectando intereses de terceros consumidores respecto a las relaciones de consumo que se puedan generar en casos como el presente.

Tratándose de intereses de terceros, éstos pueden referirse tanto a intereses difusos, a intereses colectivos, como a intereses individuales homogéneos<sup>3</sup>. En este contexto, la Comisión se encontrará facultada para continuar o iniciar un procedimiento de oficio en contra del proveedor denunciado si se presenta alguno de los supuestos antes detallados; esto es, cuando una generalidad de consumidores se encuentre afectada por los hechos que han sido materia de denuncia.

En el presente caso, la Comisión considera que no existen indicios de vulneración de intereses de terceros que amerite ejercer la facultad antes descrita, debido a que la presunta infracción cometida por la señora Mosquera está referida a la falta de idoneidad en la prestación de un servicio, toda vez que no habría cumplido con seleccionar al personal adecuado, de acuerdo a los requerimientos efectuados por la señora Braun; y, por otra parte, de lo actuado en el expediente, no se evidencia la existencia de otros consumidores en la misma situación, por lo que se trataría de una afectación de carácter individual.

Sin perjuicio de lo antes expuesto, es pertinente informar a las partes que, la Secretaría Técnica de la Comisión tiene la facultad de realizar investigaciones e iniciar procedimientos de oficio, en la medida que advierta la afectación de intereses individuales homogéneos de los consumidores en caso se verificase reincidencia en las conductas del proveedor denunciado por los mismos hechos cuestionados en el presente procedimiento, que resulten sancionables por la normativa de la materia.

Conforme se desprende del acta de audiencia de conciliación celebrada 9 de enero de 2009, las partes llegaron a un acuerdo conciliatorio como forma de solucionar la controversia materia del procedimiento.

En consecuencia, habiéndose resuelto el conflicto de intereses suscitado entre las partes, corresponde dar por finalizado el procedimiento<sup>4</sup>.

---

transacción extrajudicial. En cualquier caso, la Comisión podrá continuar de oficio el procedimiento, si del análisis de los hechos denunciados considera que podría estarse afectando intereses de terceros.

<sup>3</sup> Así, en el primer supuesto la titularidad del derecho no puede ser atribuida a alguien en particular dado que la individualización de los que "comparten" el interés afectado es muy difícil de identificar, como en el caso de las afectaciones al medio ambiente; en el segundo supuesto, por el contrario, sí es posible lograr individualizar a las personas que, al compartir una serie de características comunes y estar inmersas dentro de una determinada categoría, tienen un mismo interés, como por el ejemplo en el caso de las afectaciones al gremio de los arquitectos; y, finalmente el tercer supuesto, involucra aquellos intereses que siendo de carácter individual, tienen una vinculación común debido a que se encuentran afectados por un mismo hecho denunciado, cuyo ejemplo por excelencia lo constituye las afectaciones a los consumidores generadas por las actuaciones de los proveedores, en el marco de la Ley de Protección al Consumidor.

<sup>4</sup> Al respecto debe indicarse que, si el denunciado no cumpliera el acuerdo adoptado, el denunciante se encuentra facultado para interponer una denuncia por incumplimiento de acuerdo conciliatorio, debiendo para ello cumplir con los requisitos establecidos en Texto Único de Procedimientos Administrativos del INDECOPI aprobado por el Decreto Supremo Nº 088-2005-PCM publicado el 21 de noviembre de 2005, modificado por la Resolución Ministerial Nº 455-2005-PCM publicada el 30 de diciembre de 2005, por la Resolución Ministerial Nº 076-2006-PCM publicada el 20 de marzo de 2006 y por la Resolución Ministerial Nº 014-2007-PCM publicada el 18 de enero de 2007.

En caso la Comisión determinara la existencia del incumplimiento del acuerdo adoptado, se encuentra facultada para sancionar al obligado. Si éste persistiera en no cumplir el acuerdo, la Comisión podrá imponer una nueva multa duplicando sucesiva e ilimitadamente el monto de la última multa impuesta hasta que se cumpla con la medida cautelar o la medida correctiva y sin perjuicio de poder denunciar al responsable

#### 4. DECISIÓN DE LA COMISIÓN

Dar por finalizado el procedimiento iniciado por la señora Katherinne Elisa Del Carmen Braun De Villena en contra de la señora Carmela Rosalia Mosquera Palacios De Torres por haber llegado las partes a un acuerdo que pone fin a la controversia.

**Con la intervención de los señores Comisionados: Dr. Alonso Morales Acosta, Dra. Lorena Masías Quiroga, Ing. Jaime Miranda Sousa Díaz y Dr. Giovanni Priori Posada.**

**ALONSO MORALES ACOSTA**

**Presidente**

---

ante el Ministerio Público para que éste inicie el proceso penal que corresponda, conforme lo establecido en el Artículo 38° de la Ley de Protección al Consumidor.