

**LINEAMIENTOS SOBRE PROTECCION AL CONSUMIDOR**  
**COMISION DE PROTECCION AL CONSUMIDOR**  
**Resolución N° 001-2001-LIN-CPC/INDECOPI**

**INTRODUCCIÓN**

La difusión de estos lineamientos tiene por finalidad:

- a) Facilitar el intercambio de productos y servicios en el mercado promoviendo el respeto y el ejercicio de los derechos y deberes de los consumidores y de los proveedores.
- b) Generar un mercado nacional en el que se desenvuelvan consumidores bien informados que actúen con diligencia y proveedores que ofrezcan una mayor variedad de productos y servicios, dentro del marco de la leal y honesta competencia.
- c) Fomentar la conciliación y la autorregulación en el mercado.

Este documento ha sido elaborado de conformidad con la facultad de aprobar y difundir lineamientos contenida en el Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI<sup>1</sup>. Constituye una recopilación de los criterios que hasta la fecha, han utilizado la Comisión de Protección al Consumidor y la Sala de Defensa de la Competencia del Tribunal del Indecopi<sup>2</sup> para solucionar los casos de protección al consumidor<sup>3</sup>.

Dicho documento, fue pre – publicado en la página web del INDECOPI el día 15 de marzo de 2001 con el propósito de recibir los comentarios, sugerencias y aportes de los interesados para su aprobación definitiva por parte de la Comisión. Por tal motivo, tal pre - publicación fue puesta en conocimiento de las principales empresas y gremios del país mediante la remisión de 115 cartas.

El 30 de marzo de 2001 venció el plazo para la presentación de comentarios, sugerencias y/o aportes, habiendo recibido la Comisión felicitaciones por el trabajo elaborado.

Finalmente, el pre – publicado proyecto fue actualizado, incluyéndose las últimas Resoluciones emitidas tanto por la Comisión de Protección al Consumidor como por la Sala de Defensa de la Competencia del Tribunal del INDECOPI.

En este orden de ideas, la Comisión de Protección al Consumidor en su sesión de fecha 7 de junio de 2001, aprobó por Resolución N° 001-2001-LIN-CPC/INDECOPI, la versión final de los Lineamientos de Protección al Consumidor y solicitó a la Gerencia General la presentación de los referidos lineamientos al Directorio de la Institución, a fin de que dicho órgano dispusiera la publicación en el diario oficial “El Peruano” del precitado lineamiento.

Así, el Directorio, en su sesión de fecha 28 de junio de 2001, dispuso la publicación de los lineamientos en el diario oficial El Peruano.

---

<sup>1</sup> Decreto Legislativo N° 807

**Artículo 9°.** - Las Comisiones y Oficinas podrán aprobar pautas o lineamientos que, sin tener carácter vinculante, orienten a los agentes económicos sobre los alcances y criterios de interpretación de las normas cuya aplicación tiene encomendada cada Comisión u Oficina (El subrayado es nuestro).

<sup>2</sup> Cuando en el presente lineamiento se haga alusión a "la Comisión" y "la Sala" corresponde a la Comisión de Protección al Consumidor y a la Sala de Defensa de la Competencia del Tribunal del Indecopi, respectivamente.

<sup>3</sup> Los casos citados en este documento fueron evaluados y resueltos sobre la base de las circunstancias que en ellos se presentaron, por lo que son meramente referenciales.

## RESOLUCION N° 001-2001-LIN-CPC/INDECOPI

Lima, 7 de junio de 20001

Lineamientos sobre Protección al Consumidor

La Comisión de Protección al Consumidor:

### **CONSIDERANDO:**

Que, el Artículo 9 del Decreto Legislativo N° 807 faculta a las Comisiones a aprobar pautas o lineamientos que, sin tener carácter vinculante, orienten a los agentes económicos sobre los alcances y criterios de interpretación de las normas cuya aplicación tienen encomendadas; que, uno de los fines que se ha propuesto la Comisión es tomar las medidas que sean necesarias para contribuir a reducir las situaciones de conflicto detectadas en los ámbitos de su competencia; que, la protección de los derechos del consumidor requiere de un marco que permita establecer reglas claras para los agentes económicos que intervienen en el mercado, lo que sólo será posible si la actuación de la administración es predecible para dichos agentes; en uso de sus atribuciones y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 23 del Decreto Ley N° 25868, y por la Ley de Protección al Consumidor.

### **RESUELVE:**

Aprobar los Lineamientos de la Comisión de Protección al Consumidor sobre Protección al Consumidor, el mismo que forma parte integrante de la presente resolución.

**Con la intervención de los señores miembros de la Comisión: Gonzalo Galdós, Juan Espinoza, Sergio Salinas, Fernando Chiappe y María del Carmen Rivera.**

GONZALO GALDOS  
Presidente  
Comisión de Protección al Consumidor

## **LINEAMIENTOS SOBRE PROTECCION AL CONSUMIDOR**

Lima, 7 de junio de 2001

### **INTRODUCCION**

El presente documento ha sido elaborado de conformidad con la facultad de aprobar y difundir lineamientos contenida en el Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI<sup>4</sup>. Constituye una recopilación de criterios que, hasta la fecha, han utilizado la Comisión de Protección al Consumidor y la Sala de Defensa de la Competencia del INDECOPI para resolver las denuncias sobre infracciones a las normas de protección al consumidor<sup>5</sup>; los mismos que son aplicables para todos los casos de infracción a las normas de Protección al Consumidor.

---

4 **LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**

**Artículo 9°.-** Las Comisiones y Oficinas podrán aprobar pautas o lineamientos que, sin tener carácter vinculante, orienten a los agentes económicos sobre los alcances y criterios de interpretación de las normas cuya aplicación tiene encomendada cada Oficina o Comisión.

5 Cuando en el presente documento se haga alusión a "la Ley", se entenderá referida al Decreto Legislativo N° 716, Ley de Protección al Consumidor, mientras que las menciones a la "Comisión" y a "la Sala" corresponderán a la Comisión de Protección al Consumidor y a la Sala de Defensa de la Competencia del Tribunal del INDECOPI, respectivamente.

## PROPOSITO

La difusión del presente documento tiene por finalidad: a) Facilitar a los agentes económicos el conocimiento de las reglas de juego a fin de cautelar el derecho de información de los consumidores y b) promover el correcto funcionamiento del mercado; para que de esta manera, la leal y honesta competencia genere bienestar para todos.

Cabe señalar que los casos citados en el presente documento, fueron evaluados y resueltos sobre la base de las circunstancias que en ellos se presentaron, por lo que son meramente referenciales.

### 1. AMBITO DE APLICACION OBJETIVA DE LA LEY

#### 2.

#### 1.1 ¿Cuál es el ámbito de aplicación de la Ley?

La Ley se aplica a todos los casos en que exista una relación de consumo entre proveedor y consumidor celebrada en territorio nacional.

#### 1.2 ¿Cuándo existe una relación de consumo?

Las conductas reguladas en la Ley parten de la existencia de una relación de consumo, premisa básica para que la Comisión pueda conocer y pronunciarse sobre algún asunto que se le someta.

Al respecto, de acuerdo al criterio que viene siendo utilizado por la Comisión y por la Sala, para la aplicación de la Ley debe configurarse la existencia de una relación de consumo entre el proveedor de un bien o el prestador de un servicio y el usuario o destinatario final del mismo; es decir, la existencia de un servicio prestado por un proveedor a favor de un consumidor o usuario final a cambio de una retribución económica.

En tal sentido, la relación de consumo se encuentra determinada por la concurrencia de tres componentes que están íntimamente ligados y cuyo análisis debe efectuarse de manera integral; puesto que la ausencia de uno de dichos componentes determinaría que no nos encontremos frente a una relación de consumo. Dichos componentes son los siguientes:

1. un consumidor o usuario *destinatario final*;
2. un proveedor; y,
3. un producto o servicio materia de una transacción comercial<sup>6</sup>.

#### 1.3 ¿A qué relaciones de consumo se aplica la Ley?

De acuerdo a lo establecido en la propia Ley, ésta es de aplicación a las relaciones de consumo realizadas en territorio nacional<sup>7</sup>. En consecuencia, están sujetas a la aplicación de la Ley, las relaciones de consumo que se hubieran celebrado en territorio nacional.

En tal sentido, la Sala aprobó como precedente de observancia obligatoria, el criterio según el cual todos los proveedores de bienes o servicios en el territorio nacional están sujetos al ámbito de

---

<sup>6</sup> Ver: Resolución N° 221-1998/TDC de fecha 19 de agosto de 1998 en el Expediente N° 279-1997-CPC, Expediente N° 338-1997-CPC y Expediente N° 339-1997-CPC (Acumulados) seguidos de oficio contra Empresa de Transportes Miguel Segundo Ciccía Vásquez E.I.R.L. (Civa). Sanción: 100 Unidades Impositivas Tributarias.

<sup>7</sup> **LEY DE PROTECCION AL CONSUMIDOR**

**Artículo 1°.-** Están sujetas a la presente Ley todas las personas, naturales o jurídicas, de derecho público o privado, que se dediquen en establecimientos abiertos al público, o en forma habitual, a la producción o comercialización de bienes o a la prestación de servicios en el territorio nacional. (el subrayado es nuestro)

aplicación de la Ley<sup>8</sup>.

#### **1.4 ¿La aplicación de la Ley a relaciones de consumo celebradas en territorio nacional, está condicionada a que su ejecución también se desarrolle en territorio nacional?**

Al respecto, la Sala ha establecido que la Ley se aplica a las operaciones de consumo que tengan origen en el territorio nacional, aunque la ejecución del servicio contratado se produzca o no en el mismo territorio<sup>9</sup>.

Así por ejemplo, la Ley es de aplicación a los casos de las empresas de turismo que venden paquetes turísticos para el extranjero o el de las líneas aéreas internacionales, pues el sólo hecho de haber comercializado sus servicios en el Perú obliga a estas empresas a responder por la idoneidad y calidad de los mismos frente al consumidor en los términos establecidos en la Ley, sin importar en qué parte del mundo se produzca el defecto.

Así por ejemplo una señora denunció a una empresa prestadora de servicios turísticos de asistencia al viajero en el extranjero, por cuanto ésta no cumplió con brindar oportunamente la atención médica y el dinero pactados en el contrato. Al respecto, la denunciada indicó haber brindado un servicio oportuno, sin embargo agregó que cualquier controversia debía ser resuelta por los tribunales de Panamá por cuanto el servicio no había sido prestado en territorio peruano. En este caso, la Sala señaló que en tanto la contratación del seguro se realizó en territorio peruano, nada impedía emitir un pronunciamiento válido. No obstante ello, declaró infundada la denuncia pues consideró que el servicio brindado por la empresa denunciada fue oportuno.

#### **1.5 ¿Las partes pueden someterse a una jurisdicción extranjera para que resuelva los conflictos generados por el incumplimiento de la Ley?**

De acuerdo al criterio establecido por la Sala, las partes pueden establecer la dirimencia de sus responsabilidades por el incumplimiento contractual ante tribunales extranjeros en los casos que se trate de cuestiones relativas a controversias de carácter privado que se susciten entre ellas, de naturaleza civil o penal. Ello, en tanto que estas situaciones son totalmente independientes de las responsabilidades administrativas que deben determinarse en el procedimiento de protección al consumidor.

En efecto, la decisión de las partes del sometimiento a jurisdicciones extranjeras para la solución de sus conflictos particulares no puede afectar la tutela del Estado peruano en materia de protección administrativa de las condiciones y de la idoneidad en el cumplimiento del intercambio de bienes y servicios que se adquieren en el Perú, más aún, en tanto que las facultades del Estado corresponden al orden público, lo cual implica que no puedan ser modificadas o superadas por contratos entre particulares<sup>10</sup>.

---

<sup>8</sup> Ver: Resolución N° 277-1999/TDC-INDECOPI de fecha 18 de agosto de 1999 en el Expediente N° 217-97-CPC seguido por Shirley Sánchez Cama contra Juan Edgardo Cantuarias Pacheco y Corporación José R. Lindley, por infracciones cometidas a la Ley con ocasión de la venta de bebidas destinadas al consumo humano. En dicha oportunidad, se estableció el siguiente precedente de observancia obligatoria:

*"Todos los proveedores en territorio nacional se encuentran sujetos al ámbito de aplicación subjetivo del Decreto Legislativo N° 716 – Ley de Protección al Consumidor -, conforme a lo señalado en el artículo 1 de dicha ley". (...)*

<sup>9</sup> Ver: Resolución N° 190-2000/TDC-INDECOPI de fecha 19 de mayo de 2000 en el Expediente N° 247-99-CPC seguido por Alice Owen Rangel Vda. de Podestá contra Assist Card Perú S.A., por infracciones cometidas a la Ley con ocasión de la prestación de servicios turísticos de asistencia al viajero en el extranjero, en particular de atención médica gratuita.

En este caso, a pesar de que se contrató el servicio para una eventual asistencia médica en Panamá, dicha relación de consumo fue celebrada por el señor Podestá en el territorio peruano, pues fue ahí donde se afilió a Assist Card, donde pagó la contraprestación exigida y donde obtuvo el derecho de acceder a los servicios de atención médica que contrató. Por esta razón, se estableció que la norma aplicable a este caso era la Ley.

<sup>10</sup> Ver: Resolución citada en la nota anterior.

### **1.6 ¿Hay relación de consumo entre el fiador de un consumidor y el Banco frente al que éste último es obligado principal?**

No. La Sala ha considerado que la relación entre un fiador y el Banco no es una de consumo, toda vez que éste no actúa como proveedor de ningún servicio frente al fiador. En efecto, se ha señalado que el fiador no adquiere, disfruta o utiliza ningún servicio prestado por el Banco. Por el contrario, la Sala ha considerado que la relación entre el Banco y un fiador es una de naturaleza civil mediante la cual se garantiza la deuda de otra persona.

Dicho criterio fue establecido en el caso de un fiador solidario de una empresa que denunció a un Banco por cuanto señaló que éste le pretendía cobrar una fianza correspondiente a una deuda contraída por la empresa que garantizaba, la cual según señaló ya había sido cancelada. La Comisión declaró improcedente la denuncia considerando que al no tener la empresa garantizada la calidad de consumidor final tampoco podía ostentar de dicha característica el fiador. Sin embargo, en segunda instancia si bien la Sala confirmó la decisión de la Comisión, modificó sus fundamentos, pues consideró que en el supuesto denunciado no se había configurado una relación de consumo entre el fiador y el Banco, por cuanto éste último, no brindó servicio alguno al denunciante<sup>11</sup>.

### **1.7 ¿Es de aplicación la Ley a las relaciones derivadas de la prestación de servicios públicos?**

Si. Tal como señala la Ley, la Comisión es el único órgano administrativo competente para conocer de las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en la Ley, así como para imponer las sanciones administrativas y medidas correctivas establecidas en ella. Además, la misma Ley establece que la competencia de la Comisión sólo puede ser negada por norma expresa con rango de ley.

A su vez, dicho criterio fue recogido en el precedente de observancia obligatoria aprobado por la Sala, mediante el cual se estableció que por “norma expresa de rango legal”, únicamente se podían entender aquellas disposiciones contenidas en las leyes, u otras normas de igual jerarquía, que señalaran que una entidad administrativa, distinta a la Comisión, es la competente para sancionar las infracciones a la Ley que puedan cometerse en las relaciones de consumo que se presenten en un sector específico<sup>12</sup>.

Sin embargo, en determinados sectores, debe tenerse cuidado cuando exista un órgano administrativo competente para conocer y resolver, en vía administrativa, sobre los conflictos que pudieran suscitarse entre los consumidores y los proveedores, de determinado servicio público, por infracción a las normas, o a alguna de ellas contenidas en la Ley<sup>13</sup>.

---

<sup>11</sup> Ver: Resolución N° 171-2001/TDC-INDECOPI de fecha 16 de marzo de 2001 en el Expediente N° 642-2000/CPC seguido por Percy Hugo Chang Wong contra el Banco Santander Central Hispano – Perú.

<sup>12</sup> Dicho criterio constituye precedente de observancia obligatoria aprobado por Resolución N° 277-1999/TDC de fecha 18 de agosto de 1999.  
*“Por excepción establecida en “norma expresa de rango legal”, únicamente pueden entenderse aquellas disposiciones contenidas en las leyes, u otras normas de igual jerarquía, que señalen que una entidad administrativa, distinta a la Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi, será competente para sancionar presuntas infracciones al Decreto Legislativo N° 716 que puedan cometerse en las relaciones de consumo que se presenten en un sector específico.”*

<sup>13</sup> Ello, toda vez que en el precedente citado anteriormente, la empresa denunciada alegó que la Dirección General de Salud Ambiental (DIGESA) era el organismo competente para resolver los hechos materia de denuncia, sin embargo analizado el Reglamento Higiénico Sanitario de Alimentos y Bebidas de Consumo Humano aplicable en ese momento, según el cual la Dirección General de Salud Ambiental tenía competencia sanitaria, es decir, tenía facultad de vigilancia y control higiénico sanitario de los alimentos y bebidas destinadas al consumo humano, con la finalidad de proteger la salud de los consumidores y facilitar su comercio seguro, se concluyó que dicha norma no aludía a la competencia de la Dirección sobre la solución de conflictos, en el ámbito administrativo, entre los

Por ejemplo, en el caso del servicio público de telecomunicaciones, aplicando los criterios establecidos en los párrafos anteriores, se llega a un resultado diferente. En efecto, debe tenerse en cuenta que en este caso existe un órgano administrativo con competencia expresa para conocer y resolver sobre conflictos entre particulares, incluso cuando dichos conflictos estén relacionados con la infracción a las normas de la Ley, debe entenderse que la Comisión no es competente para emitir pronunciamiento.

Por ello, el precedente de observancia obligatoria aprobado mediante Resolución N° 277-1999/TDC, así como el artículo 46 de la Ley, deben ser entendidos de modo tal que en los casos en los que se asigne a un organismo distinto de la Comisión la facultad de resolver los reclamos presentados por los usuarios en determinados supuestos, específicos y expresos, la Comisión no será competente para conocerlos, incluso cuando dichos conflictos se hayan generado en el marco del incumplimiento de una relación de consumo regulada según las normas de la Ley. Ello, por el principio jurídico según el cual la norma especial prima sobre la general. En este caso, la Ley es la norma general que cede en su aplicación en cuanto a competencia del INDECOPI cuando una norma legal especial referida a un sector específico asigna el tema a otra entidad.

En conclusión, la Sala ha considerado que en los casos en los que se asigne a un organismo distinto de la Comisión la facultad de resolver reclamos y quejas suscitados entre particulares en determinados supuestos, específicos y expresos, la Comisión no será competente para conocerlos, incluso cuando dichos conflictos se hayan generado por el incumplimiento en una relación de consumo, es decir, incluso cuando dichos supuestos versen sobre materias que sean pasibles de ser sancionadas por la Ley<sup>14</sup>.

## 2. ¿QUIÉN ES CONSUMIDOR?

### 2.1 ¿Quién puede plantear una denuncia de protección al consumidor?

De acuerdo a lo establecido en la Ley<sup>15</sup>, sólo pueden hacer denuncias por presuntas infracciones a las normas de protección al consumidor ante la Comisión, los consumidores finales afectados o potencialmente afectados<sup>16</sup>, por sí mismos o representados por

---

usuarios y los proveedores. En consecuencia, en esa oportunidad, la Sala aplicó el artículo 46 de la Ley en el sentido literal de otorgar competencia a la Comisión, mientras no exista norma legal expresa que señale lo contrario.

<sup>14</sup> Este criterio fue establecido mediante Resolución N° 008-2001/TDC de fecha 5 de enero de 2001 en el Expediente N° 013-1999-CPC seguido por César Avellaneda Portugal contra Telefónica del Perú S.A.A.

#### <sup>15</sup> **LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

**Artículo 40°.-** El procedimiento administrativo para hacer cumplir las disposiciones de la presente Ley se iniciará de oficio, a pedido del consumidor afectado, o del que potencialmente pudiera verse afectado, o por una Asociación de Consumidores y se regirá por lo dispuesto en el Título Quinto del Decreto Legislativo No 807.(...)

<sup>16</sup> Ver: Resolución N° 0229-2001/TDC de fecha 17 de enero de 2001 en el Expediente N° 222-1999-CPC seguido por Felix Adolfo Solorzano Rojas contra Universidad Particular Ricardo Palma.

En este caso el denunciante indicó que no tenía las garantías suficientes que los derechos universitarios de sus hijos estén referendados por los legítimos representantes de la Universidad, señalando que ésta venía otorgando títulos universitarios a nombre de la Nación sin valor oficial. La Sala declaró improcedente la denuncia por considerar que no había acreditada la existencia de una relación de consumo con la Universidad por lo que carece de legitimidad para obrar.

No obstante ello, la Sala consideró entre sus argumentos lo siguiente:

*“La Sala considera que si el señor Solórzano hubiera acreditado que sus hijos cursaban una carrera en la Universidad al momento de interponer la denuncia, el daño que hubiera alegado sería uno inminente, por lo que, al ser un consumidor potencialmente afectado, hubiera acreditado que tenía legitimidad para obrar.*

*En efecto, en dicho supuesto, aun cuando no se hubieran producido y acreditado efectivamente los hechos materia de denuncia, el curso natural de las cosas sería que los hijos del señor Solórzano terminaran la carrera en la Universidad y, siempre que se definiera la irregularidad en sus procedimientos, se verían potencialmente*

Asociaciones de Consumidores<sup>17</sup>, ya sea en defensa de intereses individuales o difusos<sup>18</sup>.

## 2.2 ¿Quién es un consumidor final?

No todo consumidor, en sentido lato, está protegido por las normas de protección al consumidor. La Ley contempla dentro de su ámbito de protección sólo a los destinatarios finales de los bienes que adquieran o los servicios que contraten<sup>19</sup>. Así, no basta ser adquirente de un bien o servicio para ser considerado consumidor, sino que es necesario tener la condición de “consumidor final”.

El criterio que ha venido utilizando la Comisión y la Sala para determinar en qué casos el adquirente o usuario de un bien o servicio es un consumidor en los términos de la Ley, ha sido establecido en un precedente de observancia obligatoria, en el que, la Sala ha señalado que un “consumidor final” es el que adquiere o usa el bien para fines personales, familiares o de su entorno social inmediato<sup>20</sup>.

Así, conforme al criterio establecido por la Sala, el consumidor que la Ley ampara es el que ocupa el último eslabón de la cadena de producción – consumo, es decir, aquél que adquiere, disfruta o utiliza un bien o servicio, en principio, para la satisfacción de sus necesidades personales, familiares o de su entorno social inmediato.

Ello significa que dicha persona, para ser considerada consumidor o usuario, debe destinar el producto o servicio a un uso distinto al que le daría un proveedor. Su adquisición, uso o disfrute no deben estar dirigidos a la realización o al soporte de actividades de fabricación, elaboración, manipulación, acondicionamiento, mezcla, envasado, almacenamiento, preparación, expendio, suministro o prestación, propias de un proveedor.

En ese contexto, en principio, no le es exigible a quien adquiere, utiliza o disfruta un bien o servicio como destinatario final, la diligencia propia del proveedor sino únicamente la que le corresponde como consumidor razonable.

---

*perjudicados con la emisión de títulos que podrían adolecer de un vicio en caso que los hechos denunciados constituyeran infracción. Así, si los hijos del denunciante, estuvieran cursando su carrera en la Universidad, tendrían una expectativa real de obtener un título que cumpla con las exigencias requeridas para tener la validez que le corresponde. Con ello, acreditarían su legitimidad para obrar al iniciar un procedimiento ante la Comisión.”*

### 17 LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

**Artículo 4°.-** Las Asociaciones de Consumidores son organizaciones que se constituyen de conformidad con las normas establecidas para tal efecto en el Código Civil. Su finalidad es la protección de los consumidores. Su representación se limita a sus asociados y a las personas que hayan otorgado poder en su favor y puedan interponer a nombre de ellos denuncias y reclamos ante las autoridades competentes.

18 Ver: Resoluciones N° 048-2001-INDECOPI/DIR (Normas para la Celebración y ejecución de convenios de cooperación con Asociaciones de Consumidores) y N° 039-2001-INDECOPI/DIR (Normas para la intervención de asociaciones de consumidores en procedimientos administrativos ante la Comisión de Protección al Consumidor) publicadas en el diario oficial “El Peruano” el 21 de mayo de 2001.

### 19 LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

**Artículo 3°.-** Para los efectos de esta ley, se entiende por:

a) Consumidores o usuarios.- Las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o servicios.

20 Ver: Resolución N° 101-96-TDC/INDECOPI de fecha 18 de diciembre de 1996 en el Expediente N° 102-95-CPC seguido por Cheenyi E.I.R.L por Konica S.A. En dicha resolución se consideró “como consumidor o usuario”, de acuerdo a lo establecido en el inciso a) del artículo 3 del Decreto Legislativo N° 716: “... a la persona natural o jurídica que adquiere, utiliza o disfruta un producto o un servicio para fines personales, familiares o de su entorno social inmediato. No se consideran, por tanto, consumidores y usuarios, para efectos de la Ley, a los proveedores cuando adquieren, utilizan o disfrutan de un bien o servicio para fines propios de su actividad como tales, según las definiciones contenidas en los artículos 1 y 3 inciso b) del mencionado cuerpo legal”.

Por ejemplo, en el caso que originó la aprobación del precedente de observancia obligatoria citado anteriormente, una empresa dedicada a la importación, distribución, comercialización y venta al por mayor de productos alimenticios y similares, denunció a otra porque le vendió un laboratorio fotográfico que presentaba fallas que impedían su normal funcionamiento. De acuerdo a la información del expediente, la denunciante había adquirido el laboratorio fotográfico para brindar el servicio de revelado de fotografías en su establecimiento comercial. Este caso fue declarado improcedente tanto por la Comisión como por la Sala, que consideraron que la empresa denunciante no era un consumidor final, puesto que adquirió el producto materia de denuncia para destinarlo al desarrollo de su actividad económica.

### 2.3 ¿Ello implica que en ningún caso las empresas son consumidores finales?

No, las empresas o comerciantes pueden ser consideradas como consumidores finales cuando adquieren, utilizan o disfrutan bienes o servicios que no incorporan al desarrollo de su actividad como proveedores. En este sentido, la Sala ha considerado que no todo bien del activo de una empresa está necesariamente vinculado a las tareas productivas de ésta, pues, en muchos casos, los bienes adquiridos por la empresa pueden ser utilizados directamente por ellas, es decir, como consumidores finales.

Así la Sala ha señalado que si las empresas no pudieran ser consideradas como consumidores finales, resultaría incomprensible su mención en el artículo 3 de la Ley<sup>21</sup>.

Así por ejemplo, la contratación de un servicio de comida por parte de una empresa para la celebración navideña en la que los asistentes resultan intoxicados, constituye un caso que justifica la aplicación de las normas de protección al consumidor.

Esto implica que no pueden ser considerados consumidores o usuarios para efecto de la Ley, los proveedores cuando adquieren, utilizan o disfrutan un bien o servicio para el desarrollo de sus actividades como tales, pues en tal circunstancia, la persona no adquiere, utiliza o disfruta un bien o servicio como el último eslabón de la cadena producción – consumo, dado que su consumo no agota el bien o servicio, sustrayéndolo de la actividad económica comercial o industrial.

Por ejemplo, podemos recordar el caso de una empresa que adquirió un vehículo para ser usado por el gerente general. En este caso, la Comisión consideró que la empresa no podía ser considerada como consumidor final en los términos de la Ley, sin embargo, la Sala consideró que, habiéndose acreditado que el vehículo adquirido se encontraba destinado al uso del Gerente General de la empresa y que dicho uso no se incorporaba al proceso productivo que la empresa realizaba como proveedor de servicios, la empresa denunciante si encajaba dentro de la definición de destinatario final, motivo por el cual revocó la decisión de la Comisión<sup>22</sup>.

Posteriormente, la Comisión aplicó dicho criterio en el caso de una empresa que denunció a un Banco en relación a un contrato de arrendamiento financiero celebrado entre ambos. En dicho caso, quedó acreditado que el auto materia del leasing se encontraba destinado al uso del gerente general. En ese sentido, la Comisión tramitó el caso y declaró fundada la denuncia por cuanto el Banco no cumplió con transferir la propiedad del vehículo materia de denuncia a la empresa denunciante conforme a lo establecido en el contrato de arrendamiento financiero suscrito entre ambas partes, pese a que ésta cumplió con ejecutar la opción de compra de

---

21 **LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

**Artículo 3°.-** Para los efectos de esta ley, se entiende por:

a) Consumidores o usuarios.- Las personas naturales **o jurídicas** que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o servicios.

22 Ver: Resolución 336-2000/TDC de fecha 11 de agosto de 2000 en el Expediente N° 157-2000-CPC seguido por De Col Ingenieros S.A. contra Inchcape Motors Perú S.A.

acuerdo a las condiciones pactadas en el referido contrato, no brindando de esta manera un servicio idóneo<sup>23</sup>.

De otro lado, debe tenerse en cuenta el caso en el que una empresa denunció a otra dedicada a los servicios de informática, en el que la primera indicó que el sistema de control de asistencia adquirido presentó desde su instalación un funcionamiento defectuoso.

Sobre el particular, la Sala confirmó el pronunciamiento de la Comisión considerando que dicha empresa no había acreditado tener la condición de consumidora o usuaria final del servicio contratado en los términos establecidos por la Ley, sin embargo dicho pronunciamiento contó con el voto en discordia de uno de sus vocales<sup>24</sup>.

#### **2.4 ¿Si la empresa adquiere un bien que se agota en su uso, puede ser considerada como un consumidor final?**

No, dicho principio no debe ser interpretado de manera excesivamente amplia. La adquisición de un bien de capital (por ejemplo una maquinaria industrial) o la contratación de un servicio (vigilancia o crédito bancario) por parte de un proveedor no significa que pueda ser considerado como consumidor o usuario de dicho bien o de dicho servicio. Ello en tanto que, aunque el bien o el servicio correspondiente parecería agotarse en el uso que le da la empresa, ello no es así. El activo fijo se deprecia con su uso, uso que está destinado a producir otros bienes o servicios a los que va paulatinamente trasladando su valor, y que sí pueden estar dirigidos a satisfacer necesidades de destinatarios finales.

Algunos casos que la Comisión declaró improcedentes considerando que el denunciante no era un consumidor final del bien o servicio que adquirió, que parecería agotarse en el uso de la empresa, podrían ilustrar este punto, por ejemplo, el caso de una empresa dedicada a la comercialización de combustible, que adquirió un ascensor y una lavadora de vehículos para brindar el servicio de lavado de vehículo, en este caso, la empresa adquirió dichos bienes para el desarrollo de su actividad económica, en consecuencia se incorporaron a su proceso económico. Debido a ello, la denunciante no pudo ser considerada como destinatario final en los términos de la Ley<sup>25</sup>.

En otro caso quedó acreditado que el denunciante había adquirido un auto para prestar servicios de taxi. En ese sentido, la Sala consideró que el denunciante prestaba un servicio en forma habitual a los consumidores, actividad que encajaría en la definición de proveedor

---

23 Ver: Resolución N° 204-2001/CPC de fecha 15 de marzo de 2001 en el Expediente N° 640-2001-CPC seguido por Distugraf S.A.C. y Angel Fulgueiras Gutierrez contra el Banco Standard Chartered. Sanción: 0,5 Unidad Impositiva Tributaria. En apelación.

24 Ver: Resolución N° 022-2001/TDC-INDECOPI de fecha 12 de enero de 2001 en el Expediente N° 423-2000-CPC seguido por Casino Technology S.A. contra CLG – Equipos y Sistemas de Tratamiento de Información S.A. Sin embargo, debe tenerse en cuenta que el pronunciamiento de la Sala contó con el voto en discordia del vocal Mario Pasco Cosmópolis, en el que votó por modificar el precedente de observancia obligatoria en los siguientes términos:

*“Se considera como consumidor o usuario final, de acuerdo a lo establecido en el inciso a) del artículo 3° de la Ley de Protección del Consumidor, a la persona natural o jurídica que adquiere o utiliza un producto o un servicio como destinatario final sin transferirlo a otra persona. No se consideran, en cambio, consumidores y usuarios para efectos de la Ley a los proveedores cuando adquieren un bien o servicio para incorporarlo como insumo, sin transformación o con una transformación mínima, en el producto o servicio que ofrece y así transferirlo a un destinatario final, según las definiciones contenidas en los artículos 1° y 3° inciso b) del mencionado cuerpo legal. En tal sentido, las denuncias que tengan por pretensión la protección de intereses de quienes no puedan ser considerados consumidores o usuarios, deberán ser declaradas improcedentes. Sin perjuicio de ello, las situaciones que sigan presentando ambigüedad serán resueltas casuísticamente, apelando a los principios generales del Derecho, a la equidad y al sentido común.”*

25 Ver: Resolución N° 001-1997/TDC de fecha 3 de enero de 1997 en el Expediente N° 037-96-CPC seguido por Inmobiliaria Suiza S.A. contra Brailard S.A.

contenida en la Ley<sup>26</sup>. Así, la Sala determinó que el denunciante era un proveedor, pues el mencionado auto se incorporaba a su proceso económico para permitirle prestar adecuadamente un servicio. Por lo expuesto no pudo ser considerado un consumidor final<sup>27</sup>.

## **2.5 Si el bien materia de denuncia fue adquirido para desarrollar actividad empresarial y además para su uso en el entorno familiar del consumidor, ¿puede considerarse que fue adquirido por un “consumidor final”?**

En algunos casos los bienes y servicios son adquiridos para ser incorporados a usos mixtos, es decir para ser utilizados por una persona que actúa en algunos casos como proveedor y en otros como consumidor final. En estos supuestos, la Comisión y la Sala han optado por analizar caso por caso, considerando que si existiera alguna duda el adquirente es un consumidor final. Algunos ejemplos citados por la Sala, muy gráficos para este supuesto, han sido el del padre de familia que utiliza el automóvil familiar como taxi en sus horas libres o la madre de familia que usa una máquina de coser para prestar servicios de confección de vestidos. En ambos casos, debería considerarse que nos encontramos ante un consumidor final.

## **2.6 ¿Sólo quien adquiere el bien puede ser considerado consumidor de éste?**

Para ser considerado consumidor, no es necesario ser el adquirente del bien o el contratante del servicio. En efecto, puede ser considerado consumidor aquel que disfruta o usa los mismos aunque no los hubiera adquirido, como sería el caso de la familia del comprador, por ejemplo<sup>28</sup>.

Conforme ha establecido la Sala, una persona puede entrar en contacto con un bien o un servicio de muchas maneras, sin que necesariamente lo haya adquirido directamente como propietario o sin que incluso medie una relación contractual con el proveedor. Así, por ejemplo, una persona puede recibir prestado o regalado un producto de quien lo adquirió que posteriormente resulte defectuoso. Lo mismo ocurriría con el caso del padre que compra juguetes para sus hijos. Si bien los hijos no son parte de la relación contractual con el proveedor, sí son consumidores de los juguetes. Nada justifica distinguir estos supuestos del de un consumidor – comprador.

En tal sentido, aún en el caso que quien adquiera el bien sea una empresa, si adquiere un bien para que uno de sus trabajadores lo utilice para fines personales, la Comisión y la Sala vienen considerando que el bien está destinado al uso familiar o personal del consumidor y que, por lo

---

### **26 LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

**Artículo 1°.**– Están sujetas a la presente Ley todas las personas, naturales o jurídicas, de derecho público o privado, que se dediquen en establecimientos abiertos al público, o en forma habitual, a la producción o comercialización de bienes o a la prestación de servicios en el territorio nacional. (el subrayado es nuestro)

**Artículo 3°.**– Para los efectos de esta ley, se entiende por:

b) Proveedores.- (...)

b.4. Prestadores.- Las personas naturales o jurídicas que en forma habitual prestan servicios a los consumidores.

27 Ver: Resolución N° 196-1997/TDC de fecha 1 de agosto de 1997 en el Expediente N° 042-96-CPC seguido por Filiberto Nureña contra Ceeda Motors.

28 Ver: Resolución N° 101-96-TDC de fecha 18 de diciembre de 1996 en el Expediente N° 102-95-CPC seguido por Cheenyi E.I.R.L. en contra de Konica S.A., en la que la Sala señaló lo siguiente: “*En lo concerniente a la primera condición, cabe destacar que el ámbito de protección del Decreto Legislativo N° 716 no se encuentra restringido exclusivamente a los compradores o contratantes de un producto o servicio. Una persona puede entrar en contacto con un bien o un servicio de muchas maneras sin necesariamente haberlo adquirido directamente como propietario o sin que incluso medie una relación contractual con el proveedor. Así, por ejemplo, una persona puede recibir prestado o regalado un producto de quien lo adquirió, que, posteriormente resulte defectuoso. Lo mismo ocurriría con el caso del padre que compra juguetes para sus hijos. Si bien los hijos no son parte de la relación contractual con el proveedor, si son consumidores de los juguetes. Nada justifica distinguir estos supuestos del de un consumidor – comprador*”.

tanto, si encaja dentro del concepto de consumidor final previsto en la Ley<sup>29</sup>.

### 3. ¿QUIÉN ES PROVEEDOR?

#### 3.1 ¿A quiénes se les aplica la ley?

De acuerdo a lo establecido en la Ley, ésta se aplica a todas las personas naturales o jurídicas, de derecho público o privado, que se dediquen en establecimientos abiertos al público, o en forma habitual, a la producción o comercialización de bienes o a la prestación de servicios en el territorio nacional<sup>30</sup>.

Así, encontramos que están sujetos a la aplicación de la Ley los proveedores que se dediquen en forma habitual a la producción o comercialización de bienes o a la prestación de servicios en el territorio nacional.

#### 3.2 ¿Quiénes son proveedores?

La Ley ha definido como proveedor a aquellas personas naturales o jurídicas que realizan operaciones de venta de bienes o prestación de servicios de manera habitual o en establecimientos abiertos al público<sup>31</sup>. Así, podemos citar el caso en el que la Sala estableció que no son proveedores aquellos que venden bienes o prestan servicios de manera ocasional, como podría ser el caso de aquella persona que vende un auto usado o una casa de su propiedad<sup>32</sup>.

Asimismo, ha establecido como criterio que una persona natural o jurídica se comporta como proveedor cuando se dedica en establecimientos abiertos al público, o en forma habitual, a la producción o comercialización de bienes (esto es, a la fabricación, elaboración, manipulación, acondicionamiento, mezcla, envasado, almacenamiento. Preparación, expendio o suministro de bienes) o a la prestación de servicios en el territorio nacional.

La Sala agregó que la misma Ley contiene un listado que, sin ser limitativo, define

---

29 Ver: Nota N° 17.

#### 30 LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

**Artículo 1°.-** Están sujetas a la presente Ley todas las personas, naturales o jurídicas, de derecho público o privado, que se dediquen en establecimientos abiertos al público, o en forma habitual, a la producción o comercialización de bienes o la prestación de servicios en el territorio nacional.

#### 31 LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

**Artículo 3°.-** Para los efectos de esta ley, se entiende por:

b) Proveedores.- Las personas naturales o jurídicas que fabrican, elaboran, manipulan, acondicionan, mezclan, envasan, almacenan, preparan, expenden o suministran bienes o prestan servicios a los consumidores. En forma enunciativa y no limitativa se considera proveedores a:

b.1. Distribuidores o comerciantes.- Las personas naturales o jurídicas que en forma habitual venden o proveen de otra forma al por mayor, al por menor, bienes destinados finalmente a los consumidores, aun cuando ello no se desarrolle en establecimientos abiertos al público.

b.2. Productores o fabricantes.- Las personas naturales o jurídicas que producen, extraen, industrializan o transforman bienes intermedios o finales para su provisión a los consumidores.

b.3. Importadores.- Las personas naturales o jurídicas que en forma habitual importan bienes para su venta o provisión en otra forma en el territorio nacional.

b.4. Prestadores.- Las personas naturales o jurídicas que en forma habitual prestan servicios a los consumidores.

32 Ver: Resolución N°101-96/TDC-INDECOPI de fecha 18 de diciembre de 1996 en el Expediente N° 102-95-CPC seguido por Cheenyi E.I.R.L contra Konica S.A., en el que la Sala señaló lo siguiente: "Podría decirse que existen ciertos bienes que son adquiridos por sus destinatarios finales y que no son sustraídos totalmente del circuito económico. Así, por ejemplo, una persona que adquiere un automóvil para su uso personal puede reincorporarlo al circuito económico para venderlo como automóvil usado. Pero debe advertirse que en el uso que le dio antes de la venta, el bien no estuvo dirigido a producir nuevos bienes y servicios, como si hubiera ocurrido si el automóvil hubiera sido utilizado para prestar el servicio de alquiler de vehículos".

detalladamente a los distintos proveedores involucrados en la cadena producción – consumo; y que cuando nos encontremos frente al caso de alguien cuya actividad encaja dentro de la definición general de proveedor, o las definiciones específicas de distribuidor y comerciante, productores y fabricantes, importadores o prestadores, aquel no podrá ser considerado consumidor o usuario de los bienes o servicios que adquiere, utiliza o disfruta para el desarrollo de los fines propios de su actividad como proveedor.

En cuanto al criterio de habitualidad, la Sala ha considerado que debe tenerse presente que incluso en el caso que la persona no realice sus actividades en establecimientos abiertos al público, si ésta realiza la actividad de manera común y reiterada, será considerado proveedor.

Adicionalmente, ha señalado que el concepto de habitualidad no está ligado a un número predeterminado de transacciones que deben realizarse para presumir la habitualidad. Por el contrario, la habitualidad a la que se refiere la Ley se encuentra referida al supuesto en que pueda presumirse que alguien desarrolla la actividad para continuar en ella.

De otro lado, la Sala ha considerado que aquellas personas, naturales o jurídicas, que presenten servicios intermedios a otras que contraten directamente con los consumidores deben ser entendidas también como proveedores de los mismos frente a los consumidores o usuarios de ellos. Ello quiere decir que aquellas personas naturales o jurídicas que presten servicios que a su vez se incorporen o complementen los servicios que otras personas naturales o jurídicas prestan directamente a los consumidores, también deben ser consideradas como proveedores, aun cuando el consumidor no haya contratado directamente con ellas<sup>33</sup>.

Finalmente, la Sala ha establecido que para que exista una relación de consumo entre un consumidor y un proveedor, es necesario que el bien o el servicio haya sido vendido o prestado a cambio de una contraprestación. En tal sentido, la Ley excluye las operaciones a título gratuito<sup>34</sup>. No obstante ello, debe tenerse cuidado con los bienes o servicios suministrados gratuitamente con ocasión de una transacción onerosa, como el caso de las ofertas, promociones o regalos vinculados a la transacción originaria, toda vez que ellas sí son consideradas operaciones de consumo por la Ley.

El fundamento de estos principios se sustenta también en el problema de la asimetría en la información. El concepto de proveedor se vincula justamente con aquél que se encuentra en mejor aptitud para contar con información relevante respecto de los bienes y servicios que se intercambian en el mercado.

#### **4. LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES Y LAS OBLIGACIONES DE LOS PROVEEDORES EN EL PERU**

##### **4.1 Información, idoneidad y el derecho de no ser discriminado respecto de los servicios y productos que se ofrecen en el mercado**

---

<sup>33</sup> Ver: Resolución N° 454-1999/TDC de fecha 27 de diciembre de 1999 en el Expediente N° 470-97-CPC seguido por Julio Chumacero Minuche contra el Banco Solventa y Servicios Bancarios Compartidos S.A. – Unibanca. Sanción: 3,5 Unidades Impositivas Tributarias a cada uno de los denunciados.

<sup>34</sup> **LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

**Artículo 3°.-** Para los efectos de esta ley, se entiende por:

c) Producto.- Es cualquier bien mueble o inmueble, material o inmaterial, producido o no en el país, materia de una transacción comercial con un consumidor.

d) Servicios.- Cualquier actividad de prestación de servicios, que se ofrece en el mercado a cambio de una retribución, inclusive las de naturaleza bancaria, financiera, de crédito, de seguridad y los servicios profesionales. Se exceptúan los servicios que se brindan bajo relación de dependencia.

#### 4.1.1 Derecho a la información

##### 4.1.1.1 ¿Qué es la asimetría informativa?

De acuerdo al criterio desarrollado por el Tribunal y que viene siendo utilizado por la Comisión, en toda relación de consumo, entendiéndose ésta como aquella en la cual un proveedor realiza una transacción comercial por un producto o servicio con un consumidor o destinatario final, el consumidor a pesar de ser quien mejor sabe qué le interesa, no necesariamente tiene a su disposición la información que le permita adoptar las decisiones más convenientes. En consecuencia existe un problema de *asimetría informativa* entre proveedores y consumidores que puede llegar a generar distorsiones que pongan al consumidor en la incapacidad de elegir soluciones adecuadas.

En efecto, los proveedores como consecuencia de su experiencia en el mercado, suelen tener mayor y mejor información sobre los productos y servicios que venden en el mercado. Ello trae como consecuencia que ciertas prácticas puedan distorsionar excepcionalmente el funcionamiento del mercado.

En términos económicos, la asimetría informativa eleva los costos de transacción en el mercado, es decir aquéllos en los que las partes deben incurrir para llegar a celebrar un contrato que satisfaga de la mejor manera posible los intereses de ambos y tienda a maximizar la utilidad social.

Casi todos los problemas de aplicación de las normas de protección al consumidor pueden verse resumidos en dos grandes categorías. La primera se refiere a los problemas de información en sí misma; y la segunda a los problemas de idoneidad. En realidad, los problemas de idoneidad y de información pueden ser considerados como las dos caras de la misma moneda. La idoneidad es la falta de coincidencia entre lo que el consumidor espera y lo que realmente recibe. Pero, a su vez, lo que el consumidor espera depende de la cantidad y calidad de información que ha recibido.

A primera impresión los casos de idoneidad no tendrían nada que ver con información, pero ello no es exacto. Si se parte de que el proveedor suele tener mayor información sobre los bienes y servicios que ofrece en el mercado, podría advertirse que se encuentra en mejor posición para tomar precauciones sobre en qué condiciones puede ofrecer un bien o servicio idóneo. Si él diseña el bien o servicio y finalmente lo suministra, la información con que cuenta le permite saber qué medidas debe adoptar para ofrecer lo que un consumidor que actúa con responsabilidad esperaría, dadas las circunstancias de dicha adquisición.

Los problemas de información en sí misma, son entendidos como los casos en que el proveedor omite brindar información relevante o la brinda de manera defectuosa, de tal modo que impide que el consumidor evalúe correctamente la contratación del bien o servicio a adquirir; o que, habiéndolo adquirido, realice un uso adecuado del mismo.

Dentro de estos problemas podemos encontrar casos típicos tales como el que se presentó con un consumidor que denunció a una empresa dedicada a la venta de automóviles, por cuanto ésta le vendió un auto que presentaba el tacómetro manipulado con la finalidad de ocultar su verdadero kilometraje. En este caso, la Sala consideró fundada la denuncia en tanto la denunciada no cumplió con brindar información exacta al consumidor<sup>35</sup>.

Otro caso en el que se han presentado problemas de información es el que inició la Comisión de oficio contra una aerolínea, debido a los constantes reclamos de consumidores con relación

---

<sup>35</sup> Ver: Resolución N° 072-97/TDC de fecha 19 de marzo de 1997 en el Expediente N° 152-96-CPC seguido pro Antonio Márquez contra Abical Motors. Sanción: 20 Unidades Impositivas Tributarias.

a la falta de información adecuada y oportuna a los pasajeros respecto de los retrasos, reprogramaciones, cancelaciones y restricciones de sus vuelos. En este caso, la Sala consideró fundada la denuncia pues determinó que efectivamente la información señalada no era puesta en conocimiento de los consumidores<sup>36</sup>.

#### **4.1.1.2 ¿Qué clase de información deben brindar los proveedores a los consumidores?**

Los proveedores tienen la obligación de poner a disposición de los consumidores toda la información que sea relevante respecto de los términos y condiciones de los productos o servicios ofrecidos, de manera tal, que aquélla pueda ser conocida o conocible por un consumidor razonable usando su diligencia ordinaria.

Así, lo que se debe informar depende de lo que un consumidor espera, y lo que el consumidor esperaría depende de qué es lo que se le informó. En consecuencia, de acuerdo al criterio establecido por la Sala, el cumplimiento de esta obligación se analiza en abstracto, es decir, tomando en cuenta lo que normalmente esperaría un consumidor razonable en las circunstancias que rodean la adquisición de un producto o la contratación de un servicio<sup>37</sup>.

#### **4.1.1.3 ¿Qué es información relevante?**

Existe cierta información mínima que, por su “relevancia” para efectos de que el consumidor tome su decisión de consumo, debe ser puesta en conocimiento del consumidor.

Así, para determinar la relevancia de una información, es necesario atender a la posibilidad de que la omisión o revelación de dicha información hubiera podido cambiar la decisión del consumidor de adquirir o no el servicio o producto deseado.

En efecto, de acuerdo al criterio que ha venido siendo utilizado por la Comisión y la Sala, un consumidor razonable espera recibir del proveedor información relevante, es decir, aquella necesaria para que el bien o servicio que adquiera resulte idóneo para el fin ordinario para el cual se suele adquirir o contratar el bien o el servicio, de modo tal que ésta le permite tomar una adecuada decisión de consumo.

#### **4.1.1.4 ¿Qué mecanismos de difusión deben emplearse para brindar información a los consumidores?**

Como ya se ha señalado, los proveedores tienen la obligación de poner a disposición de los consumidores toda la información relevante respecto a los términos y condiciones de los productos o servicios que ofrece en el mercado, de manera tal que pueda ser conocida o conocible usando una diligencia ordinaria.

Sobre los mecanismos de difusión que deben emplearse, la Sala ha distinguido dos situaciones distintas. En primer lugar, la obligación de informar al momento de contratar, para lo cual se ha considerado una adecuada publicidad sería suficiente para acreditar el cumplimiento del deber de informar impuesto por la Ley<sup>38</sup>. La segunda situación, según lo señalado por la Sala, se

---

<sup>36</sup> Ver: Resolución N° 130-98/TDC de fecha 15 de mayo de 1998 en el Expediente N° 124-97-CPC seguido de oficio contra Aerocontinente. Sanción: 40 Unidades Impositivas Tributarias.

<sup>37</sup> Ver: Resolución N° 102-97/TDC de fecha 16 de abril de 1997 en el Expediente N° 327-96-CPC seguido por Liliana Carbonel Cavero contra Finantour S.R.L. Sanción: 1 Unidad Impositiva Tributaria.

<sup>38</sup> Dicho criterio fue adoptado teniendo en consideración lo dispuesto por el artículo 1397 del Código Civil.

#### **CODIGO CIVIL**

**Artículo 1397.**-Las cláusulas generales de contratación no aprobadas administrativamente se incorporan a la oferta de un contrato particular cuando sean conocidas por la contraparte o haya podido conocerlas usando de una diligencia ordinaria.

Se presume que la contraparte ha conocido las cláusulas generales de contratación cuando han sido puestas en

produce cuando ya existe una relación contractual entre el proveedor y el consumidor. En este último supuesto, sí será necesario que los proveedores utilicen medios directos de información a los consumidores, toda vez que se trata de supuestos en los que se produce la modificación de las condiciones sobre las que se contrató la modificación de las condiciones sobre las que se contrató. Es decir, en esta segunda situación no bastará que el proveedor brinde información a través de medios indirectos como la publicidad.

#### **4.1.1.5 ¿Puede consignarse en un producto de manufactura nacional información relevante en un idioma distinto del castellano?**

No. Conforme a lo señalado por la Ley, toda información sobre productos de manufactura nacional proporcionada a los consumidores deberá efectuarse en términos comprensibles en idioma castellano. Asimismo, la Ley dispone que en el caso de productos de manufactura extranjera deberá brindarse en idioma castellano la información relacionada con las condiciones de la garantía, las advertencias y riesgos previsibles, así como los cuidados a seguir en caso de que se produzca un daño.

Por ejemplo, resulta pertinente recordar el caso de un consumidor que adquirió un disco compacto en el que figuraban los nombres de distintos cantantes famosos. Sin embargo, se percató luego de adquirirlo que los cantantes famosos que aparecían en la portada no interpretaban las canciones del disco, encontrando una advertencia en inglés en la que se señalaba que los nombres de los artistas habían sido utilizados únicamente para una identificación mejor de las canciones. Al respecto, tanto la Comisión como la Sala en segunda instancia, consideraron que la denunciada había consignado deliberadamente en la contraportada información relevante en idioma distinto al castellano por lo que consideró que había infringido la Ley. Asimismo, se consideró que la denunciada no informó adecuadamente el hecho de que las obras musicales contenidas en los discos compactos materia de denuncia no fueran interpretadas por los artistas consignados en la portada. Por lo expuesto, la Sala confirmó el pronunciamiento de la Comisión declarando fundada la denuncia y aumentó la sanción tanto de la disquera como la de la distribuidora infractora<sup>39</sup>.

#### **4.1.1.6 ¿Cómo funciona la obligación de informar en los contratos de tracto sucesivo?**

Un contrato de tracto sucesivo es aquel cuya ejecución se prolonga en el tiempo. Conforme al criterio aplicado por la Comisión y la Sala en estos contratos el deber de información impuesto al proveedor no se agota con la firma del contrato o con el desembolso de la suma pactada. Por el contrario, la obligación de informar se mantiene hasta el fin de la ejecución del contrato.

En relaciones complejas como las bancarias, por ejemplo, que se desarrollan en el tiempo con la posibilidad de modificaciones respecto de las condiciones del contrato, la obligación de información se extiende también al período de ejecución y cumplimiento de éste. Ello, debido a que el consumidor requiere dicha información para hacer uso adecuado del servicio o, eventualmente, decidir no continuar con la relación y escoger contratar con otros prestadores del mismo.

Por ejemplo, se han dado muchos casos en los que la Comisión ha sancionado a proveedores por no cumplir con dar respuesta oportuna a los requerimientos de los consumidores. En particular, hubo un consumidor que denunció a un Banco por cuanto éste no cumplió con

---

conocimiento del público mediante adecuada publicidad.

<sup>39</sup> Ver: Resolución N° 313-2000-CPC de fecha 6 de abril de 2001 en el Expediente N° 0210-2001/TDC-INDECOPI seguido por Christian Martín Linares Molina contra Discos Hispanos del Perú S.A. y Distribuidora Bolivariana S.A. Sanción: 5 y 1,5 Unidades Impositivas Tributarias, respectivamente.

atender su solicitud de información referida al origen de las sumas de dinero cuyo pago le era exigido, en ese caso la Comisión declaró fundada la denuncia<sup>40</sup>.

De otro lado, en el caso de una titular de una cuenta CTS contra una entidad bancaria la Sala estableció que al constituir el contrato de depósito de CTS una relación contractual de tracto sucesivo, en la cual los Bancos cuentan con una serie de prerrogativas destinadas a asegurar el buen funcionamiento del sistema financiero, la obligación del proveedor de informar al consumidor no se limita a brindarle información adecuada al momento de la adquisición del bien o de la contratación del servicio, sino que se extiende al período de ejecución del contrato<sup>41</sup>.

#### **4.1.1.7 ¿En los contratos de tracto sucesivo, está obligado el proveedor a atender cualquier solicitud de información que le efectúe un consumidor?**

No. Si bien se ha señalado que el deber del proveedor de atender los requerimientos de información de sus usuarios se extiende al período de ejecución del contrato y que debe consistir en una respuesta que satisfaga las inquietudes del usuario, debe tenerse en cuenta que la Sala ha establecido algunos criterios para evaluar el cumplimiento del deber de información de un proveedor.

Así, la Sala ha señalado que en primer lugar debe tenerse en cuenta si el requerimiento de información realizado por un consumidor resulta razonable. Es decir, si la información solicitada guarda relación con el servicio o producto adquirido por el consumidor y si es necesaria para que éste efectúe un uso adecuado del producto o servicio adquirido. Por el contrario, ha señalado, que una solicitud de información no resultará razonable cuando la misma no conduzca a satisfacer una necesidad de información del consumidor y cuya atención por parte del proveedor le generará costos excesivos en la prestación del servicio.

Por ejemplo, resulta razonable que un consumidor que mantiene una cuenta de ahorros solicite información respecto de los intereses ganados o que aquel titular de una tarjeta de crédito solicite información referida a sus consumos o que el titular de un seguro solicite información referida a las condiciones del mismo tales como, lugares de atención, prepago, reembolsos, entre otras<sup>42</sup>.

#### **4.1.1.8 Evaluada la razonabilidad de la solicitud ¿cómo se evalúa el cumplimiento del deber de información de un proveedor?**

En efecto, evaluada la razonabilidad de la solicitud de información, la Sala ha establecido que debe tenerse en cuenta si el proveedor entregó la información requerida oportunamente. Sin embargo, de no contar con la información solicitada por el consumidor o si brindarla generase un costo que deberá ser asumido por éste, ello deberá ser puesto en su conocimiento a fin de no mantenerlo en una situación de incertidumbre.

Finalmente, la Sala ha señalado que debe tenerse en cuenta si el proveedor entregó la información requerida en un formato claro en el que conste la información solicitada o, por lo menos, de donde la misma pueda ser deducida por el consumidor. Con esto, no se exige en toda circunstancia que el proveedor entregue al consumidor la información solicitada en la

---

<sup>40</sup> Ver: Resolución N° 234-97/TDC de fecha 29 de noviembre de 1999 en el Expediente N° 555-96-CPC seguido por Evvín Vásquez contra el Banco Internacional del Perú. Sanción: 3 Unidades Impositivas Tributarias.

<sup>41</sup> Ver: Resolución N° 005-1998/TDC de fecha 9 de enero de 1998 en el Expediente N° 014-97-CPC seguido por Graciela Roncagliolo Figueroa contra Banco de Crédito del Perú. Sanción: 15 Unidades Impositivas Tributarias.

<sup>42</sup> Dicho criterio fue establecido en la Resolución N° 111-2001/TDC-INDECOPI de fecha 21 de febrero de 2001 en el Expediente N° 0409-2000/CPC-INDECOPI seguido por Miguel Villacorta Horna contra el Banco Continental. Sanción: Advertencia.

forma exacta en la que fue requerida, sino que bastaría que el proveedor pusiera a disposición del consumidor la información requerida de una forma tal que su solicitud sea adecuadamente atendida<sup>43</sup>.

Por ejemplo, se presentó ante la Comisión el caso de un consumidor que denunció a un Banco por cuanto este no atendió su solicitud de información. En este caso, el consumidor solicitó información relacionada al estado de su cuenta CTS, en particular el monto total de depósitos, de los intereses ganados, del total de obligaciones adquiridas, del total de retiros efectuados, monto total disponible y monto intangible. El Banco alegó que dicha información había sido proporcionada mediante el movimiento histórico de la cuenta. Sobre el particular, la Sala consideró razonable que el consumidor solicitase información referida al estado de cuenta de su CTS, en la medida que dicha información le permite conocer el estado actualizado de su situación financiera respecto al Banco denunciado y evaluar las posibilidades de uso del dinero depositado en dicha cuenta. Asimismo, consideró que el movimiento histórico de su cuenta no contenía toda la información solicitada. En tal sentido, la Sala confirmó el pronunciamiento de la Comisión declarando fundada la denuncia<sup>44</sup>.

#### **4.1.1.9 ¿Qué información deben contener las advertencias de los productos riesgosos?**

Aquí, debe tenerse específicamente en cuenta, el precedente de observancia obligatoria contenido en la Resolución 095-96-TDC, en la cual se establecieron los elementos a considerar para determinar la razonabilidad de las advertencias.

En dicho precedente, se estableció que la advertencia debe ser difundida con la debida celeridad, es decir, dentro de un plazo prudencial de acuerdo con la gravedad del riesgo o el peligro involucrado, lo que implica que tratándose de un daño grave a la salud, las advertencias deben difundirse de inmediato. De otro lado, debe considerarse el uso de un encabezamiento o señal de advertencia adecuados al riesgo o peligro que se advierte, es decir, debe llamar la atención de acuerdo a la magnitud del riesgo.

También se estableció que debía considerarse el tamaño y frecuencia de la advertencia, los mismos que deben permitir razonablemente llegar a la mayoría de consumidores afectados.

Asimismo, se estableció la necesidad de especificar la naturaleza del riesgo o peligro que se advierte y el uso de un lenguaje accesible y entendible por un consumidor razonable.

Finalmente, se estableció el deber de describir el nivel de certidumbre que rodea al riesgo o peligro previsible así como el deber de explicar las medidas que deben ser adoptadas para evitar el riesgo o para mitigar los efectos que pudieran producirse<sup>45</sup>.

---

43 Ver nota anterior.

44 Ver nota anterior.

45 Ver: Resolución N° 095-96-TDC de fecha 11 de diciembre de 1996 en el Expediente N° 202-96-CPC seguido de oficio contra Smithkline Beecham I.A.C y Laboratorios Industriales Hersil.

En dicha resolución se aprobó el siguiente precedente de observancia obligatoria:

"La razonabilidad de una advertencia, sea que esté referida a los riesgos y peligros que normalmente tienen ciertos productos (es decir las advertencias a las que alude el segundo párrafo del artículo 9 del Decreto Legislativo N° 716) o que esté referida a los riesgos y peligros no previstos que se detecten con posterioridad a la colocación de los productos en el mercado (es decir la obligación de advertir al consumidor contenida en la última parte del artículo 10 del Decreto Legislativo N° 716) debe ser analizada en relación a los siguientes elementos básicos:

- a) **La advertencia debe ser difundida con la debida celeridad.** Se deben difundir las advertencias en un plazo prudencial de acuerdo con la gravedad del riesgo o peligro involucrado. Esto implica que, tratándose de un grave daño a la salud de los consumidores, las advertencias deben ser difundidas de inmediato, apenas existan indicios razonables para suponer la existencia de un peligro.
- b) **El uso de un encabezamiento o señal de advertencia adecuados al riesgo o peligro que se advierte.** El "título" con el que se pretende llamar la atención del consumidor debe ser adecuado para que, sin alarmar

#### 4.1.2 ¿Qué es idoneidad?

La idoneidad es la falta de coincidencia entre lo que el consumidor espera y lo que el consumidor recibe efectivamente. Pero, a su vez, lo que el consumidor espera depende de la cantidad y calidad de información que ha recibido, como se señaló anteriormente.

##### 4.1.2.1 ¿Son responsables los proveedores por la idoneidad y calidad de los productos y servicios que prestan?

Conforme al criterio utilizado por la Comisión y la Sala, los proveedores son responsables por la idoneidad y calidad de los productos y servicios que pongan a disposición de los consumidores en el mercado, debiendo los productos o servicios responder a la finalidad para la cual el bien ha sido fabricado o el servicio ha sido ideado<sup>46</sup>.

##### 4.1.2.2 ¿Son responsables los proveedores por el contenido de un producto indicado en el envase?

Si. De hecho la Ley establece al igual que en caso anterior, la responsabilidad de los proveedores respecto del contenido señalado en el envase.

Al respecto, la Sala ha señalado que si las condiciones y términos expresos (contenidos en documentos, envases, boletas recibos, garantías o demás instrumentos a través de los cuales se informa al consumidor) no se señalan algo distinto se presume que el producto es idóneo para los fines y usos previsibles para los cuales normalmente éstos se adquieren en el mercado considerando las condiciones en los cuales los productos fueron adquiridos o los servicios contratados. Sin embargo el proveedor podría limitar esta obligación si es que informa que vende el bien al consumidor en condiciones distintas a las que se derivan de la garantía implícita. Por ejemplo si se limita temporalmente la obligación de garantía o cualquier otra limitación similar entonces responderá en los términos ofrecidos expresamente, siempre y cuando dichos términos y condiciones hayan sido conocidos o conocibles por el consumidor razonable usando su diligencia ordinaria.

---

innecesariamente, llame la atención lo suficientemente en relación a la magnitud del riesgo al segmento de la población afectada que busca advertirse y permita a los interesados identificar la importancia de la advertencia para ello.

- c) **El tamaño y frecuencia de la advertencia deben ser adecuados.** Las dimensiones de la advertencia y la frecuencia con la que se hace (en el caso que la advertencia se haga por medios de comunicación) deben permitir razonablemente que se llegue a la mayoría de los consumidores afectados.
- d) **Se debe especificar la naturaleza del riesgo o peligro que se advierte.** Esto implica señalar si estamos, por ejemplo, frente a un riesgo a la salud, o la propiedad del consumidor, o simplemente pueden implicar la pérdida del producto adquirido. Por ejemplo, si un producto es tóxico si se bebe o dañino si se aplica sobre los ojos, debe indicarse tales efectos.
- e) **Debe utilizarse un lenguaje accesible y entendible por un consumidor razonable.** Debe por tanto descartarse el uso de un lenguaje excesivamente técnico o científico, utilizándose por el contrario términos que permitan al consumidor entender cuales son los riesgos o peligros que se advierten.
- f) **Se debe describir el nivel de certidumbre que rodea al riesgo o peligro previsible.** Si el riesgo es sólo potencial o no se tiene certeza absoluta del mismo, puede indicarse ello en el aviso, pudiendo en esos casos usarse expresiones condicionales. Por el contrario si se trata de un riesgo cierto y preciso, debe utilizarse un lenguaje que de a entender ello al consumidor.
- g) **Deben explicarse las medidas que se deben adoptar para evitar el riesgo o para mitigar los efectos que pudieran producirse.** La advertencia debe, de ser posible, señalar como corregir estos problemas de una manera clara y sencilla.

Estos elementos deben analizarse, de acuerdo a los criterios desarrollados en el cuerpo de la presente Resolución, a fin de determinar si la advertencia fue o no razonable, y por tanto idónea de acuerdo a la Ley.”

#### 46 LEY DE PROTECCION AL CONSUMIDOR

**Artículo 8°.**- Los proveedores son responsables por la calidad de los productos y servicios; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben los productos; por la veracidad de la propaganda comercial de los productos; y por el contenido y la vida útil del producto indicados en el envase en lo que corresponde.

En tal sentido, el proveedor sólo podría eximirse de responsabilidad si acreditara que existió un hecho o conducta distinta a la suya que determine que haya, por ejemplo, una menor cantidad de producto a la indicada en el rotulado del mismo, como podrían ser los supuestos de caso fortuito, fuerza mayor, hecho determinante de un tercero o la propia imprudencia del denunciante.

Por ejemplo, en cuanto a la responsabilidad de los proveedores respecto de la cantidad indicada en el rotulado de un producto, podemos recordar aquel en el que un consumidor denunció a una empresa dedicada a la comercialización, entre otros, de desodorantes. Al respecto, el consumidor indicó que el envase de los desodorantes contenía menos producto del indicado en su rotulado. Efectuadas las pruebas pertinentes, se verificó que en efecto los envases presentaban mermas superiores a los márgenes de tolerancia establecidos por la ley de la materia. En ese sentido, la Comisión consideró fundada la denuncia<sup>47</sup>.

#### 4.1.2.3 ¿ Qué se entiende por producto o servicio idóneo?

La idoneidad del bien o servicio debe ser, en principio, analizada en abstracto, esto es considerando lo que normalmente esperaría un consumidor razonable, salvo que de los términos acordados o señalados por el consumidor se desprenda algo distinto.

Si las condiciones y términos expresos (contenidos en los documentos, envases, boletas, recibos, garantías, o demás instrumentos a través de los cuales se informa al consumidor) no señalan algo distinto, se presume que el producto es idóneo para los fines y usos previsibles para los cuales normalmente éstos se adquieren en el mercado, considerando las condiciones en las cuales los productos fueron adquiridos o los servicios contratados<sup>48</sup>. Sin embargo, el proveedor podría limitar ésta obligación si es que informa que vende el bien al consumidor en condiciones distintas a las que se derivan de la garantía implícita. Por ejemplo, si informa al consumidor claramente que no ofrece ninguna garantía por el bien, o si limita temporalmente la obligación de garantía, o si excluye cierto tipo de problemas de la obligación de garantía o si ofrece garantías expresas que excluyen expresamente las garantías implícitas o cualquier otra limitación similar. En estos casos, responderá en los términos ofrecidos expresamente, siempre y cuando dichos términos y condiciones hayan sido conocidos o conocibles por el consumidor razonable usando su diligencia ordinaria<sup>49</sup>.

Sin embargo, si bien es cierto que el proveedor puede limitar la garantía implícita de los productos o servicios que pone a disposición de los consumidores, es cierto también que tal limitación no puede ser arbitraria.

En efecto, nuestro Código Civil sanciona con nulidad aquellas estipulaciones que excluyan o limiten la responsabilidad por dolo o culpa inexcusable del deudor o lo hagan en los casos en que se hayan violado obligaciones derivadas de normas de orden público<sup>50</sup>.

---

47 Ver: Resolución N° 338-2001-CPC de fecha 3 de mayo de 2001 en el Expediente N° 500-2000/CPC seguido por Eduardo Icaza Salinas contra Bristol – Myers Squibb Perú S.A. Sanción: Amonestación.

48 **CODIGO CIVIL**  
**Artículo 1486.-** Si no se indica expresa o tácitamente la finalidad de la adquisición, se presume que la voluntad de las partes es dar al bien el destino normal de acuerdo con sus características, la oportunidad de la adquisición y las costumbres del lugar.

49 **CODIGO CIVIL**  
**Artículo 1505.-** Hay lugar al saneamiento cuando el bien carece de las cualidades prometidas por el transferente que le daban valor o lo hacían apto para la finalidad de la adquisición.

50 **CODIGO CIVIL**  
**Artículo 1328°.-** Es nula toda estipulación que excluya o limite la responsabilidad por dolo o culpa inexcusable del deudor o de los terceros de quien éste se valga.  
También es nulo cualquier pacto de exoneración o de limitación de responsabilidad para los casos en que el

Asimismo, en los contratos celebrados por adhesión y en las cláusulas generales de contratación, nuestro Código Civil considera como inválidas las estipulaciones que establezcan exoneraciones o limitaciones de responsabilidad a favor de quien las ha redactado, tales como la facultad de suspender la ejecución del contrato o de resolverlo<sup>51</sup>.

El análisis de idoneidad, si bien se basa en la idea de asimetría informativa, lo hace no partiendo de la idea de quien cuenta con mejor información, sino también de quien está en mejor posición de contar con la misma<sup>52</sup>. Sin embargo, es evidente la relación que ello tiene con la obligación de informar.

Para determinar qué es lo que el consumidor esperaba recibir es necesario reconstruir un modelo ideal de bien o servicio que adquirió dadas las circunstancias de dicha adquisición. El análisis de idoneidad pasa por la reconstrucción de este bien o servicio que hubiera esperado el consumidor para luego compararlo con el bien o servicio que recibió en la realidad. El modelo de idoneidad se construye sobre la base de tres premisas o pilares: la garantía implícita, la garantía expresa y la garantía legal.

#### **4.1.2.4 ¿Qué es la garantía implícita?**

La garantía implícita es la obligación del proveedor de responder por el bien o servicio en caso no resultara idóneo para satisfacer las expectativas de los consumidores razonables.

La garantía implícita no implica que el proveedor deba responder cuando el producto no ofrece la mejor calidad posible. Ello podría, en última circunstancia, perjudicar a los propios consumidores, pues los proveedores se verían obligados a colocar en el mercado productos a mayores precios para responder a dicha calidad ideal. Los consumidores deben tener la posibilidad de elegir entre productos de distintas calidades y precios.

La garantía implícita, se observa en la obligación que tienen los proveedores de responder cuando el bien o servicio no es idóneo para los fines y usos previsibles para los que normalmente se adquieren o contratan en el mercado, considerando las condiciones en las cuales los productos fueron adquiridos o los servicios contratados.

Dichas condiciones se refieren a las circunstancias que rodean la adquisición como el lugar de compra, la información dada en el momento de la adquisición, la publicidad existente, la presentación del producto, o los términos y condiciones ofrecidas, entre otros. Ello, en tanto que éstas pueden generar expectativas distintas en un consumidor razonable, y por tanto, deben ser tomadas en cuenta para definir el alcance de la garantía implícita, por ejemplo pueden determinar el tiempo mínimo razonable de duración del producto.

#### **4.1.2.5 ¿Qué es la garantía expresa?**

La garantía expresa se refiere a los términos y condiciones expresamente ofrecidas por el proveedor, que siendo conocidas o conocibles por el consumidor razonable utilizando su diligencia ordinaria excluyen la garantía implícita. Es decir, puede señalar algo distinto a la

---

deudor o dichos terceros violen obligaciones derivadas de normas de orden público.

#### **51 CODIGO CIVIL**

**Artículo 1398°.-** En los contratos celebrados por adhesión y en las cláusulas generales de contratación no aprobadas administrativamente, no son válidas las estipulaciones que establezcan, a favor de quien las ha redactado, exoneraciones o limitaciones de responsabilidad; facultades de suspender la ejecución del contrato, de rescindirlo o de resolverlo, y de prohibir a la otra parte el derecho de oponer excepciones o de prorrogar o renovar tácitamente el contrato.

52 Esta es una simple aplicación del principio de "the cheapest cost avoider" o "más barato evitador del riesgo" que utiliza Guido Calabresi. Para tal efecto revisar "El Costo de los Accidentes" de dicho autor.

presunción de que el producto es idóneo para los fines y usos previsibles para los cuales normalmente se adquiere o se contrata.

La garantía expresa puede estar referida a la limitación de las obligaciones a las que está sujeto el proveedor que comercializa un bien o brinda un servicio idóneo, siempre y cuando informe al consumidor que vende el bien o da el servicio en condiciones distintas de las que derivarían de la garantía implícita. Por ejemplo, limitando temporalmente la obligación de garantía, o excluyendo ciertos tipos de problemas que pudieran surgir en el producto que en otras condiciones serían de responsabilidad del proveedor, condiciones que gradualmente se ven reflejadas en el castigo del precio del producto.

La garantía expresa generalmente se encuentra contenida en los documentos, envases, boletas, recibos, contratos o demás instrumentos a través de los cuales se informa al consumidor, ésta debe ser debidamente informada al consumidor o no excluiría a la garantía implícita.

Como ejemplo de la primacía de la garantía expresa sobre la implícita podemos recordar un caso en el que la denunciante reclamó contra una empresa dedicada a la venta de electrodomésticos, la devolución de su dinero por desperfectos que presentó la refrigeradora que adquirió de ella. Aquí, la Comisión señaló como en anteriores oportunidades, que un consumidor razonable esperaría que de presentarse algún problema en la refrigeradora, éste sea solucionado por el servicio técnico del proveedor en cumplimiento de la garantía ofrecida. Igualmente, cuando la reparación no fuese posible, un consumidor razonable esperaría que se proceda al cambio del repuesto que falla; y, cuando tal acto no solucionara el desperfecto, se proceda al cambio de la refrigeradora por otra de similares características. Finalmente, cuando el cambio de la refrigeradora tampoco fuese posible, un consumidor razonable esperaría que se le devuelva la cantidad pagada por dicho bien.

En el caso señalado, la Comisión consideró que ante los desperfectos presentados por el artefacto, el servicio técnico de la empresa denunciada acudió al domicilio de la consumidora y emitió un “Comentario Técnico”, en el cual señalaron que la refrigeradora presentaba destrucción en el sistema y que se recomendaba su recojo en su taller. Asimismo, se tuvo en consideración que en el Certificado de Garantía del producto adquirido, establecía lo siguiente: *“Nota: La garantía no cubre los gastos de instalación, programación, mantenimiento y transporte del producto.”*. En ese sentido, la Comisión consideró que correspondía a la denunciante llevar el artefacto materia de denuncia al servicio técnico a fin de que se haga efectiva la garantía y poder dar solución a su problema, lo cual no hizo por lo que la denuncia fue declarada infundada<sup>53</sup>.

#### **4.1.2.6 ¿Qué es la garantía legal?**

La garantía legal es aquella establecida expresamente en la Ley; es decir, no es la que el proveedor determina ni la que el consumidor razonable espera, sino la que manda la ley.

#### **4.1.3 Derecho de no ser discriminado**

##### **4.1.3.1 ¿Cuándo nos encontramos frente a un trato discriminatorio en los locales abiertos al público?**

La Sala ha considerado que cuando en un establecimiento abierto al público se restringe el ingreso de una persona que cumple con los requisitos establecidos para ingresar al local, ya sean referidos a la edad, vestimenta, uso de armas, o cualquier otro que se exija, a diferencia

---

<sup>53</sup> Ver: Resolución 299-2000/CPC de fecha 8 de mayo de 2000 en el Expediente N°107-2000-CPC seguido por Nora Margarita Cubas Guillen contra Distribuidora Chiclayo S.R.L.

del tratamiento que se brinda a otras personas de raza distinta o condición socio económica a las cuales ni siquiera se les solicita acreditar el cumplimiento de dichos requisitos, el proveedor del servicio estará dando un trato inequitativo e injusto a los consumidores lesionando sus derechos como tales. En consecuencia, estará cometiendo un acto de discriminación.

Este criterio fue aplicado en una diversos casos resueltos por la Comisión en primera instancia y por la Sala en segunda instancia como consecuencia de varios procedimientos iniciados de oficio contra numerosos lugares abiertos al público como discotecas, bares y pubs. En estos locales se restringía el ingreso de determinadas personas, sin haber informado previamente sobre la aplicación de restricciones o reservas al ingreso y, en otros casos, se impedía el ingreso de algunas personas pese a que cumplían con los requisitos objetivos establecidos para ingresar al local.

La Comisión y la Sala consideraron en todas aquellas oportunidades que las denunciadas habían tenido la intención de restringir el ingreso de los consumidores a sus establecimientos, basándose en criterios como su raza y condición socioeconómica, utilizando como pretexto, opuesto únicamente a determinadas personas, el requisito de exhibir una tarjeta de invitación o un carnet de socio. Por lo tanto, declaró fundadas las denuncias iniciadas de oficio<sup>54</sup>.

Finalmente, debe tenerse en cuenta que luego de los procedimientos mencionados la Ley fue modificada por la Ley 27049, la misma que estableció la imposibilidad de los proveedores de establecer discriminación alguna respecto a los solicitantes de los productos y servicios que los primeros ofrecen en locales abiertos al público<sup>55</sup>.

#### **4.1.3.2 El trato diferenciado en las relaciones de consumo, ¿constituye siempre un acto discriminatorio sancionado por la Ley?**

No obstante lo anteriormente señalado, la Comisión ha señalado que no siempre la utilización de un trato diferenciado para la selección del público objetivo al que quiere llegar una empresa constituye por sí mismo un mecanismo ilícito, puesto que éste puede encontrarse sustentado en razones objetivas y justificadas.

En tal sentido, la Comisión ha determinado que no se puede dejar de reconocer que si bien los proveedores se encuentran impedidos de discriminar a los consumidores que soliciten acceder a los servicios que ofrecen en locales abiertos al público, sin que medien razones objetivas, ello no implica que las empresas deban prestar sus servicios sin tomar en cuenta elementos objetivos que incidan directamente en la prestación misma del servicio.

Así por ejemplo, la Comisión ha establecido que para otorgar un crédito, el proveedor debe realizar una evaluación acerca de la capacidad crediticia del solicitante y de los elementos que

---

54 Ver: Resolución N° 5 de la Comisión de fecha 13 de agosto de 1998 en el Expediente N° 180-1998/CPCL seguido de oficio contra American Disco S.A. Cabe señalar que las resoluciones que se dictaron en los procedimientos de oficio mencionado fueron dejadas sin efecto por el poder judicial, aduciendo que el INDECOPI carecía de competencia para analizar temas de discriminación.

55 **LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

**Artículo 7 B°.-** Los proveedores no podrán establecer discriminación alguna respecto a los solicitantes de los productos y servicios que los primeros ofrecen en locales abiertos al público.

Está prohibido 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.

La carga de la prueba sobre la existencia de un trato desigual corresponde al consumidor afectado o, de ser el caso, a quien lo represente en el proceso o a la administración cuando ésta actúe de oficio. Acreditar la existencia de una causa objetiva y justificada le corresponde al proveedor del bien o servicio. Si el proveedor demuestra la existencia de una causa objetiva y justificada, le corresponde a quien alegue tal hecho, probar que ésta es en realidad un pretexto o una simulación para incurrir en prácticas discriminatorias.

Para todos estos efectos será válida la utilización de indicios y otros sucedáneos de los medios probatorios.

le permitan reducir el riesgo del servicio debido a los posibles incumplimientos de los consumidores en el pago de sus deudas.

A criterio de la Comisión dicha evaluación debe realizarse atendiendo a criterios objetivos que no conlleven una afectación a los derechos de los consumidores, pero que permitan al proveedor brindar el servicio reduciendo sus riesgos y, también como es natural, sus costos. Estos criterios suelen ser, entre otros, los ingresos, bienes, antecedentes crediticios, antigüedad laboral, entre otros. No obstante ello, la Comisión considera que el proveedor podría tomar en cuenta elementos adicionales a fin de evaluar la condición económica de la persona a quien le otorga el crédito, siempre que éstos sean objetivos.

Como ejemplo de la aplicación de dicho criterio podemos mencionar el que utilizó la Comisión para resolver la denuncia presentada por una consumidora en contra de un establecimiento comercial manifestando que le habían denegado una tarjeta de consumo por el sólo hecho de vivir en la Victoria. En este caso, la denunciante acreditó la existencia de un trato diferenciado por parte del establecimiento comercial para otorgar créditos a los consumidores que habitaban en el distrito de La Victoria. Sin embargo, ello fue atendiendo a causas objetivas tales como el alto promedio de morosidad en comparación con la de otros distritos y el alto índice de peligrosidad par el cobro.

Por lo expuesto, la Comisión declaró infundada la denuncia, toda vez que no consideró que la denunciada hubiera realizado un trato discriminatorio en contra de la consumidora al aplicarle criterios objetivos a su solicitud de crédito<sup>56</sup>.

#### **4.2 ¿Cómo funciona la carga de la prueba?**

En primer lugar, si el consumidor alega que el bien o servicio que adquirió debe tener características superiores a las normalmente previsibles dadas las circunstancias, la carga de la prueba de dichas características recaerá sobre aquél. Es decir, corresponderá al consumidor probar que el proveedor le ofreció una promoción adicional o que le ofreció características adicionales o extraordinarias a las normalmente previsibles como consecuencia de su experiencia en el mercado. Por ejemplo, si ante el silencio de las partes o la falta de documentos que prueben algo distinto, el consumidor alegase que el pasaje que adquirió es de primera clase y no de clase económica como el que recibió, deberá demostrar que tal condición efectivamente le fue ofrecida y se incorporó al contrato.

Por el contrario, si es el proveedor el que alega que el bien o el servicio tiene características menores a las previsibles dadas las circunstancias, la carga de probar que tales fueron las condiciones del contrato recaerá en él. Es decir, corresponderá al proveedor probar que ofreció condiciones menos beneficiosas a las que normalmente se podían esperar. Por ejemplo, si ante el silencio de las partes o la falta de documentos que prueben algo distinto, el proveedor sostuviese que el pasaje aéreo vendido es uno condicionado a que hubiera espacio disponible, le corresponderá demostrar que ello fue efectivamente ofrecido y/o informado al consumidor y, por tanto, que tal condición se incorporó al contrato.

En resumen, la prueba de la existencia de una condición distinta a la normalmente previsible por un consumidor razonable dadas las circunstancias, corresponderá al beneficiado por dicha condición en la relación contractual<sup>57</sup>.

---

<sup>56</sup> Ver: Resolución N° 747-2000/CPC de fecha 1 de diciembre de 2000. Expediente N° 307-99-CPC seguido por Cecilia Reynoso contra Tiendas por Departamento Ripley S.A. y Colocadora S.A.

<sup>57</sup> El criterio señalado en este punto fue establecido en el precedente de observancia obligatoria establecido por la Sala en la Resolución N° 102-97-TDC de fecha 16 de abril de 1997, en el Expediente N° 327-96-CPC seguido por Liliana Carbonel Cavero contra Finantour S.R.L. Sanción: 1 Unidad Impositiva Tributaria. De otro lado, debe tenerse en cuenta lo establecido en el artículo 1486 del Código Civil, el mismo que establece una presunción respecto del destino normal del bien.

De otro lado, en los casos de garantía implícita, la carga de la prueba sobre la idoneidad del producto recae sobre el proveedor.

Al respecto, el precedente de observancia obligatoria aprobado por la Sala, estableció que la carga de la prueba de acreditar el defecto que se alega corresponde al consumidor y que, una vez acreditado el defecto, corresponde al proveedor acreditar que éste no le es imputable.

Por ejemplo, hubo un caso en el que una consumidora denunció a una empresa dedicada a la venta de equipos de cómputo pues señaló que ésta no había cumplido con entregar la computadora que les dejó a fin de que le instalen sistema de internet. Sin embargo, la Comisión declaró infundada la denuncia, toda vez que la denunciante no acreditó haber dejado la computadora materia de denuncia en el local de la empresa denunciada a efectos de que le instalen sistema de internet, y por tanto, no quedó acreditado el defecto del servicio denunciado<sup>58</sup>.

Adicionalmente, en cuanto al tema específico de quien alega un pago debemos señalar que según lo dispuesto por el Código Civil, la prueba del pago corresponde a quien alega haberlo efectuado<sup>59</sup>.

Así, conforme a lo expuesto en el precedente de observancia obligatoria, la Sala estableció que debía entenderse que corresponde al acreedor probar no sólo que ha efectuado el pago de la prestación a su cargo, sino también haberlo hecho en los términos pactados<sup>60</sup>.

De otro lado, debe tenerse en cuenta que, si el bien vendido o el servicio contratado no fueran idóneos, el proveedor podrá eximirse de responsabilidad demostrando la fractura del nexo de causalidad entre la fabricación del bien o la prestación del servicio y el defecto, debido a lo cual la falla no puede serle atribuida.

Esta carga de la prueba no implica, necesariamente, llegar a demostrar qué fue lo que realmente ocasionó el defecto sino que el defecto no es atribuible al proveedor. Así, aunque no se llegue a probar con toda precisión cuál fue la causa real del defecto pues esto podría resultar imposible, sí debe probarse que el defecto no es atribuible al proveedor.

Por otro lado, en cuanto a la carga de la prueba sobre la existencia de un trato discriminatorio, la Sala ha establecido que ésta corresponde al consumidor afectado, mientras que la existencia de una causa objetiva y justificada corresponde al proveedor del bien o servicio.

Finalmente, y para todos los casos, debe tenerse en cuenta que la voluntad conciliadora de las partes, manifestada a través de los ofrecimientos que se hacen en las audiencias de conciliación o fuera de ellas, no puede ser utilizada como medio probatorio de su responsabilidad, a no ser que los mencionados ofrecimientos contengan un reconocimiento expreso e indubitable de responsabilidad por parte de quien los formula<sup>61</sup>.

---

58 Ver: Resolución N° 106-2001-CPC de fecha 8 de febrero de 2001 en el Expediente N° 737-2000-CPC seguido por Jesús Fortunata Jara Castelo contra Xell Data S.R.L.

59 **CODIGO CIVIL**  
**Artículo 1229°.**- La prueba del pago incumbe a quien pretende haberlo efectuado.

60 Ver: Resolución N° 083-2000/TDC-INDECOPI de fecha 25 de febrero de 2000 en el Expediente N° 329-1998-CPC seguido por Camisero Flores contra Orión Corporación de Crédito Banco y Corporación Andina de Distribución S.A.. Sanción: 2,9 Unidades Impositivas Tributarias para Orión.

61 Dicho criterio constituye precedente de observancia obligatoria. Ver: Resolución N° 085-96-TDC de fecha 13 de noviembre de 1996 en el Expediente N° 005-96-CPC seguido por Humberto Tori Fernández contra Kouros E.I.R.L.

## **5. CRITERIO DE INTERPRETACION QUE UTILIZA LA COMISIÓN**

### **¿Quién es un consumidor razonable?**

El principal criterio de interpretación que utiliza la Comisión es el del “consumidor razonable”. Se trata del estándar utilizado por la Comisión para la solución de cada caso concreto, analizando qué es lo que esperaría un consumidor razonable en la circunstancia controvertida.

Ello, porque toda la normativa de protección al consumidor se encuentra dirigida a proteger a consumidores razonables, es decir, a aquel consumidor que actúa con una diligencia ordinaria previsible en ciertas circunstancias.

Este estándar no es el de un consumidor experto o excesivamente exigente y cuidadoso o de uno racional, calculador y frío capaz de analizar cada detalle de las opciones que se le presentan, sino, de una persona que actúa con la diligencia ordinaria que se puede exigir a cualquier persona que realiza una operación de intercambio en el mercado<sup>62</sup>.

El fundamento de este criterio de interpretación radica en formar consumidores cuidadosos y responsables, que se informen y tomen las precauciones adecuadas antes de hacer una decisión de consumo. Lo contrario llevaría a formar consumidores irresponsables y poco diligentes a los que la Ley protegería aun en situaciones producidas por su propia irresponsabilidad.

Para que el mercado funcione adecuadamente, es necesario que el consumidor actúe con diligencia ordinaria en sus decisiones de consumo, de acuerdo al principio de buena fe. De la misma manera como el derecho común sólo protege la actuación responsable, el derecho de los consumidores sólo debe proteger a los consumidores que actúen con responsabilidad en sus decisiones de consumo.

Por ejemplo, a través de la lectura de contratos u otros documentos informativos se puede evitar errores que llevarían a transacciones ineficientes o poco justas. Pero si el consumidor no lee, entonces el proveedor no podrá informarle adecuadamente respecto de ciertos riesgos o de determinadas condiciones contractuales. Si establecemos la responsabilidad del proveedor, aún cuando el consumidor no haya leído dichos documentos, estaríamos incentivando a los consumidores a no buscar información en sus operaciones comerciales.

Una regla como la descrita generaría incentivos para que los consumidores no lean ni se informen sobre los bienes y servicios que desean adquirir. El resultado sería que aquellos problemas que el mercado podría resolver a bajo costo, a través de la entrega de documentos informativos escritos por parte del proveedor al consumidor, no puedan ser resueltos por esa vía. Además, los consumidores diligentes, los que leen, no ganarían nada, pues estarían igualmente protegidos. Por ello, el costo del problema sería trasladado al precio y el resultado final sería consumidores poco diligentes, mayores precios en los productos y servicios involucrados, es decir el peor de los mundos.

Para no llegar al resultado descrito y evitar una innecesaria intervención del estado, es imprescindible que el consumidor actúe de manera responsable en sus decisiones de consumo, por ejemplo, leyendo lo que va a firmar, de modo que se incentive a los consumidores a buscar información y a los proveedores a brindarla adecuadamente. De este

---

<sup>62</sup> Este criterio no sólo se ha fijado en la jurisprudencia sino incluso en la Ley. Así, el artículo 1314 del Código Civil establece que quien actúa con la diligencia ordinaria, no es imputable por la inejecución de la obligación o por su incumplimiento parcial, tardío o defectuoso.

principio puede derivarse la falta de amparo a consumidores que no actúan diligentemente, pues la Ley no puede amparar los daños ocasionados por la propia negligencia.

Un ejemplo de la aplicación de este estándar ha sido utilizado en el caso de un señor que denunció a un Banco señalando que en el contrato por el cual adquirió a crédito un auto, se establecían claramente las condiciones del préstamo, entre las que se incluían los mecanismos a seguir para efectuar un prepago. Sin embargo, como consecuencia de no leer el contrato, el denunciante siguió un procedimiento distinto, pues creyó que bastaba depositar el dinero en su cuenta corriente para que el prepago ocurriera automáticamente. Luego, cuando descubrió que el Banco no había considerado sus depósitos como prepago (porque el contrato exigía que los pagos anticipados se efectuasen recién a partir de la tercera cuota, siempre que dicha decisión fuese comunicada al Banco de manera expresa) pretendió que se sancionara al Banco por falta de idoneidad del servicio, a pesar de que fue él quien no leyó el contrato.

Al respecto el Tribunal consideró que el denunciante no había sido un consumidor razonable, determinando como de su responsabilidad el leer el contenido de los documentos que firma, y por tanto no lo consideró digno de protección por la forma negligente en la que actuó<sup>63</sup>.

## **6. CRITERIOS APLICADOS EN LOS CASOS QUE SE HAN PRESENTADO CON MAYOR FRECUENCIA ANTE LA COMISION EN MATERIA DE SERVICIOS**

### **6.1 En materia de intermediación financiera**

#### **6.1.1 Tarjetas de Crédito**

##### **6.1.1.1 ¿Cuáles son los riesgos que conlleva el uso de tarjetas de crédito?**

Al respecto, la Comisión y la Sala han considerado que un consumidor razonable comprende, en base a la información existente en el mercado, que existe un riesgo en el empleo de tarjetas de crédito.

Así, por ejemplo, el consumidor está en aptitud de conocer que existe la posibilidad de que, si no tiene especial cuidado, terceras personas accedan a su tarjeta y puedan realizar consumos con ella.

##### **6.1.1.2 ¿Qué obligación tiene el Banco frente a sus clientes con respecto a sus tarjetas de crédito?**

La Comisión y la Sala han establecido que un consumidor razonable no espera que el proveedor de este tipo de productos adopte las medidas necesarias para eliminar *todos* los riesgos inherentes al mismo. Por el contrario, un consumidor razonable tiene como expectativa que el proveedor adopte las medidas de seguridad mínimas a efectos de reducir en la mayor medida el posible el riesgo que su empleo conlleva. Estos riesgos están, por ejemplo, vinculados a la utilización que terceras personas no autorizadas puedan dar a estas tarjetas, como resultado de la sustracción o pérdida de las mismas.

##### **6.1.1.3 ¿Quién es responsable de los consumos que se efectúen con una tarjeta de crédito robada, perdida o sustraída?**

La Comisión considera que si se produjeran circunstancias que impliquen un riesgo de uso por parte de terceros de la tarjeta, ya sea por casos de robo, o extravío de la misma, un consumidor razonable reportaría el hecho al Banco, ya que de lo contrario, éste entendería que las operaciones efectuadas usando la tarjeta del consumidor habrían sido efectuadas por este.

---

<sup>63</sup> Ver: Resolución N° 179-1999/TDC de fecha 21 de mayo de 1999 en el Expediente N° 337-98-CPC seguido por Henri Van Hasselt Dávila contra Bancosur.

Por ello, tanto la Comisión como la Sala han venido señalando que de no efectuarse dicho aviso, el consumidor será responsable de los consumos efectuados, salvo que de los términos del contrato suscrito por las partes se desprenda algo distinto. Ello, toda vez que el Banco no tiene otra manera de saber que quien esta usando la tarjeta es persona distinta al titular de la misma.

Dicho criterio ha sido aplicado en el caso de una sociedad conyugal que extravió su tarjeta de crédito y no se percató del hecho hasta cuando recibieron su estado de cuenta bancaria. La Sala declaró infundada la denuncia interpuesta por ellos en contra del banco ya que consideró que los consumos efectuados antes del reporte de la pérdida de la tarjeta eran de responsabilidad de la sociedad conyugal<sup>64</sup>.

#### **6.1.1.4 ¿Y si el consumidor cumpliera con reportar dicha pérdida?**

En ese caso, tanto la Sala como la Comisión han establecido que la responsabilidad será del Banco si los consumos se realizaron luego de que se reportara la pérdida de la tarjeta.

En efecto, un consumidor razonable no esperaría que una vez comunicado al Banco el robo o la pérdida de la tarjeta, le sean cargados consumos efectuados después de dicho aviso. Ello, toda vez que un consumidor razonable entiende que el bloqueo de tarjetas de crédito es una medida de seguridad otorgada por el Banco justamente para evitar que la tarjeta anulada continúe siendo utilizada.

Este criterio ha sido utilizado en el caso de un consumidor que el 8 de abril de 1997 solicitó la anulación de la tarjeta de crédito adicional de su hija, la cual según reporte del banco fue bloqueada el 8 de abril. No obstante ello, el banco cargó consumos efectuados desde el 18 de abril hasta el 18 de diciembre de 1997, es decir, hasta 8 meses después de efectuado el bloqueo respectivo. Por ello, se declaró fundada la denuncia<sup>65</sup>.

Sin perjuicio de ello, es importante anotar que en algunos contratos de adhesión se establece que el cliente se hará responsable por los consumos realizados hasta un periodo después de realizado el aviso. Ello, atendiendo a la imposibilidad por parte de los Bancos de registrar de manera inmediata en todo su sistema el aviso realizado. En estos casos, el consumidor es responsable por los consumos realizados hasta un periodo después del reporte de la pérdida de la tarjeta de crédito.

#### **6.1.1.5 ¿Qué responsabilidad tiene el establecimiento afiliado a una tarjeta de crédito frente a los consumos que realizan personas diferentes al titular de la tarjeta?**

Los establecimientos comerciales afiliados a una tarjeta de crédito son responsables de verificar la vigencia de la tarjeta de crédito, la identidad del usuario, comprobar que la firma del voucher de consumo coincida con la que figura en la tarjeta y sujetarse al monto máximo autorizado por la empresa.

Sin embargo, la Comisión considera que el establecimiento afiliado no es responsable por los consumos efectuados por personas distintas al titular de la tarjeta, cuando la misma no hubiera sido bloqueada, toda vez que se encuentra imposibilitado de conocer el robo o pérdida de la misma hasta que el Banco o entidad financiera le informe que dicha tarjeta no debe ser aceptada.

---

<sup>64</sup> Ver: Resolución N° 0125-2000/TDC-INDECOPI de fecha 24 de marzo de 2000 en el Expediente N° 116-1999-CPC seguido por Yolanda Cano de Canales y el señor Carlos Canales Infante contra el Banco Latino.

<sup>65</sup> Ver: Resolución N° 0177-2000/TDC-INDECOPI de fecha 10 de mayo de 2000 en el Expediente N° 005-1998-CPC seguido por Jorge Antonio Vejarano Cavero contra Banco Internacional del Perú. Sanción: 2,5 Unidades Impositivas Tributarias.

En efecto, el Reglamento de Tarjetas de Crédito establece que una vez comunicada la pérdida o robo de tarjeta, la empresa la anulará y dará aviso de tal situación a los establecimientos afiliados y que las transacciones no autorizadas que se realicen con anterioridad a dicha comunicación, serán de responsabilidad de los titulares o usuarios, salvo que se acredite que la comunicación no fue efectuada por caso fortuito o fuerza mayor<sup>66</sup>.

Dicho criterio fue aplicado en el caso de una consumidora que denunció a una financiera y aun establecimiento comercial afiliado a ella por consumos con su tarjeta de crédito realizados por las personas que robaron su tarjeta. Al respecto, la Comisión aplicó el criterio señalado en los párrafos anteriores para pronunciarse respecto de la Financiera y con respecto al establecimiento comercial señaló que este encontraba imposibilitado de conocer el robo de la tarjeta pues al no haber sido reportada como robada antes de los consumos efectuados, la financiera no advirtió al establecimiento que debía rechazar la tarjeta. En ese sentido, declaró infundada la denuncia<sup>67</sup>.

#### **6.1.1.6 ¿Qué sucede si los consumos efectuados con la tarjeta de crédito exceden la línea de crédito otorgada por el Banco?**

En este caso, el Banco asume la responsabilidad por los cargos que excedan la línea de crédito otorgada; salvo que, las partes hayan pactado expresamente lo contrario.

Ello, toda vez que si un Banco otorga un crédito a un cliente por un monto determinado, éste entiende que solo podrá hacer uso de la tarjeta hasta por el monto del crédito. En efecto, un consumidor razonable sabe que si el banco le otorgó una línea de crédito determinada es con la finalidad de limitar el monto de los consumos que puede realizar con su tarjeta.

Por ello, el consumidor interpretará que la responsabilidad que se pueda generar a partir del uso fraudulento de su tarjeta también será limitada y en cierta forma proporcional a su línea de crédito. Ello es corroborado por el hecho de que el propio Banco realiza una investigación antes de aprobar determinada línea de crédito, justamente para establecer el monto máximo hasta el cual el consumidor puede responder, siendo que esta investigación determina finalmente la línea de crédito disponible del consumidor.

Este criterio fue recogido por la Sala en un caso en el cual el Banco otorgó a una consumidora una línea de crédito que ascendía a S/. 1,100 y que admitía sobregiros sin señalar hasta qué monto podía excederse la línea de crédito otorgada. En este caso, la consumidora sufrió la sustracción de su tarjeta y el monto cargado a su cuenta con posterioridad al aviso fue de S/. 26 118. La Sala declaró fundada la denuncia pues consideró que un consumidor razonable no esperaría que una línea de crédito de S/.1,100 se sobregire en más de veintitrés veces su valor<sup>68</sup>.

#### **6.1.1.7 ¿Qué clase de información debe brindar el Banco a los Consumidores con respecto a sus tarjetas de crédito?**

Conforme lo ha establecido la Sala, es importante resaltar que un usuario de tarjetas de crédito no tiene por qué ser informado acerca de todos los aspectos relacionados con las condiciones de operación de la tarjeta. Sin embargo, si en el curso de su utilización el cliente requiere algún

---

<sup>66</sup> El Reglamento de Tarjetas de Crédito fue aprobado mediante Resolución N° 271-2000-SBS.

<sup>67</sup> Ver: Resolución N° 053-2001/CPC de fecha 15 de marzo de 2001 en el Expediente N° 053-2001/CPC seguido por Yolanda Pérez – Roca Figueroa contra Saga Falabella S.A. y Financiera CMR S.A.

<sup>68</sup> Ver: Resolución N° 0318-1999/TDC-INDECOPI de fecha 17 de setiembre de 1999 en el Expediente N° 291-98-CPC seguido por Dora Aída Bendezú Berrocal contra Banco Solventa. Sanción: 9 Unidades Impositivas Tributarias.

tipo de información, dicho requerimiento debe ser atendido, incluso en el caso que correspondiera indicársele que el acceso a tal información no es posible.

El deber del Banco de atender los requerimientos de información de sus usuarios se extiende al período de ejecución del contrato y debe consistir en una respuesta que satisfaga las inquietudes del usuario<sup>69</sup>, inclusive si el Banco considera que dichas inquietudes carecen de sentido. Así, el Banco sólo estará exonerado de brindar la información que le ha sido requerida por el consumidor siempre y cuando le informe que ello no es posible y las razones que así los determinan<sup>70</sup>.

Un ejemplo de este criterio es el caso de un denunciante que solicitó información sobre un consumo realizado el 15 de agosto de 1999 señalando que tenía incertidumbre respecto de su realización de dicho consumo. El Banco no atendió el requerimiento en la forma debida pues se limitó a trasladarle formularios de reclamos, sin informarle sobre las condiciones y costos para acceder al documento que acreditaba dicho consumo realizado, o incluso señalando que no brindaba este servicio.

Al respecto, la Sala señaló que el Banco pudo eximirse de responsabilidad con el sólo hecho de mejorar el tenor de sus formularios de reclamos indicando el costo para acceder a cualquiera de los documentos probatorios de los consumos efectuados con una tarjeta de crédito. Sin embargo, al no haber proporcionado esta información, la Sala declaró fundada la denuncia<sup>71</sup>.

Sin embargo, es importante señalar que si bien los usuarios cuentan con el derecho de exigir a las entidades financieras la entrega de información referida al servicio contratado y las empresas tienen la obligación de informar al consumidor hasta el fin de la ejecución del contrato, debido a que se trata de una relación de tracto sucesivo; la ley faculta a dichas empresas a establecer costos por los servicios prestados. En consecuencia, las empresas están en la obligación de contestar al requerimiento de información que haga el consumidor respecto a la relación comercial existente entre ellos, pero es el consumidor quien debe asumir los costos administrativos que éste servicio genere a la empresa.

Tal es el caso de un consumidor que solicitó al Banco que le remita la información referida al total de los depósitos y obligaciones con relación con su cuenta CTS. La Comisión declaró infundada la denuncia ya que quedó acreditado que el Banco no se negó a brindar la información solicitada por el consumidor, sino que únicamente le requirió el pago por los gastos administrativos correspondientes a la obtención de la información solicitada, a lo que el consumidor se negó<sup>72</sup>.

---

<sup>69</sup> Ver: Resolución N° 0252-2000/TDC-INDECOPI de fecha 23 de junio de 2000 en el Expediente N° 063-2000/CPC seguido por Domingo García Belaúnde contra Citibank. Sanción: Advertencia.

<sup>70</sup> Ver: Resolución N° 0252-2000/TDC-INDECOPI de fecha 23 de junio de 2000 en el Expediente N° 063-2000/CPC seguido por Domingo García Belaúnde contra Citibank, en la cual la Sala señaló lo siguiente:  
*"(...) si en el curso de su utilización el cliente requiere algún tipo de información, dicho requerimiento debe ser atendido, incluso en el supuesto que correspondiera indicársele que el acceso a tal información no es posible. El Banco podría no dar el servicio de información que le ha sido requerido siempre y cuando lo exprese claramente. En otras palabras, el deber del Banco de atender los requerimientos de información de sus usuarios se extiende al periodo de ejecución del contrato y debe consistir en una respuesta que satisfaga las inquietudes del usuario."* (el subrayado es nuestro). Sanción: Advertencia.

<sup>71</sup> Ver: Resolución N° 0252-2000/TDC-INDECOPI de fecha 23 de junio de 2000 en el Expediente N° 063-2000-CPC seguido por Domingo García Belaúnde contra Citibank. Asimismo, ver: Resolución N° 234-97-TDC de fecha 24 de setiembre de 1997 en el expediente N° 555-96-CPC seguido por el señor Evvín Vásquez contra Banco Internacional del Perú. De igual modo, ver: Resolución N° 060-97-TDC de fecha 28 de febrero de 1997 en el Expediente N° 240-96-C.P.C seguido por el señor Luis Málaga contra el Banco del Sur.

<sup>72</sup> Ver: Resolución N° 715-2000/CPC de fecha 17 de noviembre de 2000 en el Expediente N° 538-2000/CPC seguido por Fernando Del Aguila Zumaeta contra el Banco Wiese. En apelación.

## **6.1.2 Retiros con tarjeta de débito**

### **6.1.2.1 ¿Quién es responsable por los consumos no reconocidos efectuados a través de ventanillas de atención al público?**

Sobre el particular, el Banco se exonera de responsabilidad en caso que las partes hayan pactado expresamente que toda operación realizada con la tarjeta y clave del titular se considerará ineludiblemente efectuada por el cliente, ya que en estos casos la clave sustituye la firma del titular de la tarjeta. En efecto, la Sala estableció que el uso de la clave secreta conjuntamente con la tarjeta de débito resulta un mecanismo razonable para garantizar la seguridad de las transacciones efectuadas con dicha tarjeta tanto en cajeros automáticos como en las ventanillas del Banco, ya que la clave secreta solo es conocida por el consumidor.

Aquí se puede hacer referencia al caso de un consumidor que denunció a un Banco señalando que se le había cargado a su cuenta un retiro de US\$ 535,00 a través de una ventanilla de atención al público que afirmaba no haberlo realizado. La Sala declaró infundada la denuncia puesto que de acuerdo al contrato suscrito por el consumidor, todas las operaciones efectuadas con su tarjeta y clave secreta se consideran efectuadas por él<sup>73</sup>.

Sin perjuicio de ello, la Sala ha establecido que el retiro por ventanilla sin exigir que el consumidor firme una constancia de retiro no es seguro. En tal sentido, señaló que el Banco debe tomar mayores medidas de seguridad para que sus clientes tengan la certeza de que nadie más podrá hacerlo. Por ejemplo, emitiendo una constancia de retiro la cual debe ser suscrita por quien está realizando la operación y de esta manera verificar si éste es el titular de la cuenta.

Este criterio se aplicó en el caso de una consumidora que impugnó un retiro de US\$ 2 000,00 efectuado a través de una agencia de atención al público. El Banco no acreditó haber verificado la identidad de la persona que realizó dicho retiro, por lo que se le consideró responsable<sup>74</sup>.

### **6.1.2.2 ¿Quién es responsable por los retiros no reconocidos efectuados a través de cajeros automáticos?**

La Sala ha señalado que si los retiros no reconocidos se han efectuado a través de cajeros automáticos, en la medida que las partes pactan que toda aquella operación realizada con la tarjeta de débito y la clave secreta se consideran efectuadas por el titular de la tarjeta, serán de responsabilidad del consumidor.

Este criterio ha sido aplicado en el caso de una consumidora que cuestionó un retiro de S/. 1 000 efectuado con su tarjeta de débito a través de un cajero automático. La Sala declaró infundada la denuncia ya que en el contrato firmado por la consumidora se establecía que todos los retiros efectuados con su tarjeta y clave secreta se consideraban efectuados por ella<sup>75</sup>.

---

<sup>73</sup> Ver: Resolución N° 0296-2000/TDC-INDECOPI de fecha 19 de julio de 2000 en el Expediente N° 545-99-CPC seguido por Pedro Huamán Rivas contra Banco de Crédito del Perú.

<sup>74</sup> Ver: Resolución N° 0444-1999/TDC-INDECOPI de fecha 16 de diciembre de 1999 en el Expediente N° 322-98-CPC seguido por Carmen Urriola de Valdez contra Banco Internacional del Perú. Sanción: 2,3 Unidades Impositivas Tributarias.

<sup>75</sup> Ver: Resolución N° 0187-2000/TDC-INDECOPI de fecha 17 de mayo de 2000 en el Expediente N° 414-1998-CPC seguido por Laura Del Aguila Asís contra el Banco de Crédito del Perú.

### **6.1.2.3 ¿Qué sucede en caso de robo o pérdida de la tarjeta de débito?**

Es posible que un consumidor pueda sufrir la pérdida, el robo o sustracción de su tarjeta de débito. En estos casos, el titular de la tarjeta debe comunicar de inmediato este hecho al banco para que se proceda al bloqueo de la tarjeta.

Si por cualquier causa el consumidor no reportara la pérdida, robo o sustracción de su tarjeta, entonces él se hará responsable por los consumos que se efectúen con posterioridad al hecho.

No obstante ello, debe tenerse presente que la Comisión ha señalado que en el caso de apreciarse un defecto en la emisión o administración de una tarjeta de débito como por ejemplo que se demuestre que la clave personal del cliente pudo ser conocida por algún funcionario del emisor, o que se acredite que ésta clave no fue entregada en forma confidencial y personal u otros supuestos que denoten un defecto en la prestación del servicio, se procederá a evaluar si el servicio prestado, en ese caso en particular fue o no idóneo.

Por ejemplo, se presentó un caso en el que una consumidora señaló que una trabajadora del Banco al ayudarla a utilizar su tarjeta habría conocido su clave secreta y le habría cambiado la tarjeta para realizar retiros. En este caso, la Comisión realizó una investigación exhaustiva, llegando incluso a citar a la mencionada trabajadora del Banco para tomar su testimonio. Sin embargo, quedó acreditado que la misma se encontraba trabajando en una agencia distinta a la que acudió la denunciante. Así, no habiéndose podido verificar un servicio defectuoso por parte del Banco se aplicó el criterio mediante el cual se responsabilizó al consumidor por los retiros efectuados antes del bloqueo de su tarjeta mencionado anteriormente y se declaró infundada la denuncia<sup>76</sup>.

### **6.1.2.4 ¿Y si el consumidor cumpliera con reportar dicha pérdida?**

En cambio, si el consumidor cumpliera con reportar la pérdida, robo o sustracción, entonces deberá analizarse si los retiros no reconocidos se efectuaron antes o después del reporte. Si los retiros se efectuaron antes de que el consumidor reportara el hecho ocurrido, el consumidor será responsable por los retiros realizados; y si, por el contrario, los retiros fueron efectuados luego de que se reportara la pérdida de la tarjeta, entonces el Banco será responsable.

### **6.1.2.5 ¿Quién debe probar la hora en la que se efectuó la llamada para el bloqueo de la tarjeta?**

El Banco debe acreditar la hora en que la llamada fue efectuada y si no la registró debe justificar la razón por la que no lo hizo.

### **6.1.2.6 ¿Quién es responsable en caso que haya una violación en los sistemas de seguridad de un Banco?**

Al respecto, se presentó un caso en la Comisión en el cual un consumidor denunció a un Banco puesto que pese a no haber solicitado la anulación de su tarjeta de débito, éste entregó un duplicado de la misma a un tercero. En el transcurso del procedimiento se demostró que una persona haciéndose pasar por el titular de la tarjeta, había solicitado el bloqueo y la expedición de un duplicado de la tarjeta.

La Sala consideró que si bien en este caso se produjo un fraude al Banco, esto no lo exime de responsabilidad al haber permitido que se retiren fondos de una cuenta sin poder acreditar que los mismos hayan sido efectuados por el titular de la misma. Así, la Sala consideró que el Banco debía adoptar medidas de seguridad más eficaces para garantizar la intangibilidad de

---

<sup>76</sup> Ver: Resolución N° 298-2001-CPC de fecha 19 de abril de 2001 en el Expediente N° 038-2001-CPC seguido por Rebeca Aranibar Valdivia contra el Banco de Crédito del Perú.

los fondos que el Banco tiene en su custodia<sup>77</sup>.

#### **6.1.2.7 ¿Están los Bancos obligados a informar acerca del límite de retiro diario por cajero automático y los horarios en que se aplica dicho límite?**

Al respecto, la Sala ha señalado que la fijación de los períodos dentro de los cuales se establecían los montos máximos de retiro en efectivo por cajero automático no debía ser considerada como información relevante, pues su única finalidad era establecer límites para que el servicio en cajero automático – considerando la cantidad limitada de billetes disponibles – esté al alcance de un mayor número de usuarios, los mismos que, además, estaban advertidos de que las operaciones en estos cajeros eran restringidas en cuanto a la disponibilidad de dinero en efectivo.

En efecto, la Sala en reiteradas oportunidades ha establecido que este sistema no está diseñado para proteger al usuario en caso de pérdida o robo y posterior uso fraudulento de la tarjeta<sup>78</sup> sino para beneficiar a los consumidores con un servicio que les permita tener a su alcance dinero en efectivo cuando lo requieran.

Tal es el caso de un consumidor que presentó una denuncia contra un Banco señalando que con su tarjeta se habían efectuado retiros diarios por US\$ 1 600, siendo que de acuerdo a la información proporcionada por el Banco, los retiros diarios por cajero no podían exceder a los US\$ 800.

En este caso, la Sala estableció que el hecho de que el usuario no conozca en detalle la fijación de los días bancarios (periodo de tiempo establecido por el banco para los cajeros automáticos, los mismos que no coinciden con el día natural), no puede evaluarse en función a los casos de uso fraudulento de la tarjeta, sino en función a que dicha restricción responde a la exigencia de mantener operativo el sistema de los cajeros automáticos y beneficiar a un número mayor de personas para que todos puedan tener acceso a la disposición en efectivo a través de los cajeros automáticos. En tal sentido, declaró infundada la denuncia.

### **6.1.3 Préstamos**

#### **6.1.3.1 ¿Tienen los consumidores la obligación de leer lo que firman?**

En diversas ocasiones los consumidores han alegado que los Bancos los fuerzan a firmar los contratos de créditos y que, por lo tanto, debe considerarse que no tuvieron conocimiento de las condiciones señaladas en ellos al momento de suscribirlos.

Al respecto, la Sala ha señalado que lo mínimo que se puede exigir a un consumidor razonable es que lea con atención los documentos que va a firmar, especialmente si se trata de documentos mediante los cuales se compromete a realizar determinadas obligaciones<sup>79</sup>. Concluir lo contrario equivaldría a desincentivar que los consumidores conozcan y ejerzan sus derechos como tales y que se desenvuelvan de manera diligente en el mercado.

Como ejemplo de ello, podemos recordar el caso de un consumidor que en uno de los extremos de su denuncia, manifestó que el banco le requirió firmar una serie de documentos en

---

<sup>77</sup> Ver: Resolución N° 285-99/TDC de fecha 25 de agosto del 2000 en el Expediente N° 135-97-CPC seguido por José Andrés Pizarro Bonilla contra el Banco de Crédito del Perú. Sanción: 8 Unidades Impositivas Tributarias.

<sup>78</sup> Ver: Resolución N° 0373-2000/TDC-INDECOPI de fecha 1 de setiembre de 2000 en el Expediente N° 0126-1998-CPC seguido por Julio César Cabanillas Bazán contra Banco de Crédito del Perú. Dicha Resolución contó con el voto en discordia de los vocales Luis Hernández Berenguel y Liliana Ruiz.

<sup>79</sup> Ver: Resolución N° 0404-2000/TDC-INDECOPI de fecha 20 de setiembre de 2000 en el Expediente N° 071-2000/CPC seguido por Marcelo Honorato Mamani Sulla contra SerBanco.

blanco, sobre cuyo contenido no fue informado.

Al respecto, la Comisión consideró que es responsabilidad del consumidor leer adecuadamente el contenido de los contratos que suscribe, toda vez que éste determina los alcances de los derechos y obligaciones que asumen ambas partes<sup>80</sup>. En consecuencia, se declaró infundada la denuncia.

#### **6.1.3.2 ¿Deben los Bancos informar sobre las tasas de interés y entregar a los consumidores los cronogramas de pago?**

Sí. De acuerdo al criterio que viene siendo aplicado por la Comisión y la Sala, los Bancos tienen la obligación de informar a los consumidores el importe total del capital prestado y los intereses correspondientes, toda vez que dichos conceptos constituyen información relevante que debe ser brindada al usuario en el momento de contratar préstamos.

Por otro lado, si las instituciones financieras han brindado al consumidor una información sobre la base de la cual éste realizó su decisión de consumo, no pueden modificarla posteriormente. En este punto puede traerse a colación el caso de una consumidora que denunció a un banco, en cuya resolución la Sala estableció que la entrega de las denominadas liquidaciones o “corridas” constituye el elemento en virtud al cual los consumidores deciden por la celebración de un contrato de mutuo<sup>81</sup>.

Es de considerar además, que el Banco entrega dichas liquidaciones en función a los posibles términos de contratación y no a supuestos irreales de liquidación. En todo caso, el Banco debió advertir que la mencionada liquidación constituía un ensayo no vinculante, cosa que no pudo acreditar en el curso del procedimiento.

Asimismo, en caso que haya una variación en las condiciones, la obligación de informar se extiende también al período de ejecución y cumplimiento del contrato. Ello debido a que el consumidor requiere de dicha información para hacer un uso adecuado del servicio o, eventualmente, decidir no continuar con la relación y escoger contratar con otros prestadores del mismo.

Tal es el caso de una consumidora que denunció al Banco por haber variado la tasa de interés y no haberle comunicado de tal hecho. La Comisión declaró fundada la denuncia ya que consideró que en caso se produjera un aumento de las tasas de interés que implicara el aumento de las cuotas pactadas en el contrato de crédito, un consumidor razonable esperaría ser informado del incremento realizado y, en consecuencia, del incremento de las cuotas<sup>82</sup>.

#### **6.1.3.3 ¿Puede el Banco cargar en una de las cuentas de los consumidores importes correspondientes al pago de un seguro cuya contratación no le fue informada?**

---

<sup>80</sup> Ver: Resolución N° 631-99-CPC del 29 de noviembre de 1999 en el Expediente N° 409-98-CPC seguido por Evvín Vásquez García contra Banco Latino. Sanción: Advertencia. Dicha Resolución fue confirmada por la Resolución N° 533-2000/TDC de fecha 1 de diciembre de 2000 y modificó la sanción a 1 Unidad Impositiva Tributaria.

<sup>81</sup> Ver: Resolución Final N° 398-1999/TDC-INDECOPI de fecha 17 de noviembre de 1999 emitida en el Expediente N° 427-1998-CPC seguido por Rosa Morante Jiménez de Hurtado contra Bancosur.

<sup>82</sup> Ver: Resolución Final N° 020-2000-CPC de fecha 10 de enero de 2000 en el Expediente N° 239-99-CPC seguido por Karen Georgina Acosta Debernardi contra Banco de Crédito del Perú. Sanción: 6 Unidades Impositivas Tributarias.

El Banco no lo puede hacer si no cuenta con la autorización del titular. En efecto, el Banco no puede incorporar al contrato estipulaciones adicionales que generen cargos sobre las cuentas de los consumidores si es que los mismos no fueron autorizados por los titulares.

Como ejemplo de un cargo indebido, podemos citar el caso de un banco que implementó para sus clientes un servicio de seguro por el cual, sin previa autorización expresa del cliente, efectuó directamente el descuento de las primas en sus respectivas cuentas. La Comisión declaró fundada la denuncia ya que el Banco no acreditó que los consumidores hubieran expresado su consentimiento de afiliarse a ese sistema de seguro<sup>83</sup>.

#### **6.1.3.4 ¿Puede el Banco cargar en una de las cuentas de los consumidores obligaciones derivadas de otras cuentas que mantiene en dicha institución?**

Al respecto, la Sala ha establecido que el consumidor debe ser informado en forma inmediata de la realización de un cargo, toda vez que dicha información es importante para poder efectuar un uso adecuado de la cuenta que le presta el banco. Así, la información que sirve de base a un cargo puede ser incorrecta, en cuyo caso, si el usuario no es informado previamente, se encontraría impedido de hacer las aclaraciones pertinentes frente al Banco.

Sin perjuicio de ello, si el consumidor autoriza al Banco para que se cargue en su cuenta las obligaciones que tuviera vencidas, éste puede efectuar los retiros y aplicarlos a los adeudos que tuviera en dicha entidad.

Tal es el caso de una consumidora que denunció al Banco porque éste retuvo los depósitos que mantenía en su cuenta de ahorros a fin de cancelar las deudas derivadas de una línea de crédito que ella mantenía en ese mismo Banco. La Sala declaró infundada la denuncia ya que durante el transcurso del procedimiento quedó acreditado que en el contrato de cuenta corriente suscrito por la consumidora, el Banco quedaba expresamente facultado a realizar tales retiros y aplicar éstas a las obligaciones que tuviera vencidas<sup>84</sup>.

De otro lado, podemos citar el caso de un consumidor que denunció al Banco por cuanto al ir a una agencia a retirar fondos de su cuenta de ahorros, no pudo hacerlo, por que su cuenta se encontraba bloqueada. El denunciante indicó que la medida no le había sido informada y agregó que al averiguar, el Banco le informó que se había realizado cargos en su cuenta por un saldo deudor en su tarjeta de crédito que presumió no sería cancelado. En este caso, la Sala consideró que, una vez efectuado el cargo, el Banco debe informar inmediatamente sobre tal operación al cliente, de modo que éste pueda utilizar adecuadamente el servicio de tarjetas de crédito y cuentas de ahorro. En ese sentido, revocó la decisión de la Comisión declarando fundada la denuncia<sup>85</sup>.

#### **6.1.3.5 ¿Puede el Banco cargar en una cuenta de ahorros utilizada para el abono de remuneraciones obligaciones derivadas de otras acreencias del titular de dicha cuenta?**

Si. Tal como se señaló en el punto anterior, si el consumidor autoriza al Banco para que se cargue en su cuenta las obligaciones que tuviera vencidas, éste puede efectuar los retiros y

---

<sup>83</sup> Ver: Resolución N° 5 del 11 de mayo de 1994 emitida en el Expediente N° 64-94-CPC seguido de oficio contra Banco Continental.

<sup>84</sup> Ver: Resolución N° 0375-2000/TDC-INDECOPI de fecha 1 de setiembre de 2000 en el Expediente N° 562-99/CPC seguido por María Cecilia Bustamante Alonso De Polanco contra el Banco de Crédito del Perú.

<sup>85</sup> Ver: Resolución N° 573-2001/TDC-INDECOPI de fecha 20 de diciembre de 2000 en el Expediente N° 135-99-CPC seguido por Luis Roberto Muñante Tasaico contra el Banco de Crédito del Perú. Sanción: 1 Unidad Impositiva Tributaria.

aplicarlos a los adeudos que tuviera en dicha entidad.

Se presentó un caso en el que una consumidora denunció a un Banco señalando que éste había cargado en la cuenta de ahorros en la que su empleador abonaba mes a mes su remuneración, montos de dinero con la finalidad de compensar acreencias que mantenía con el Banco. Al respecto, la denunciante señaló que las remuneraciones constituían un concepto declarado intangible por lo que no resultaba posible que el Banco hubiese compensado determinadas acreencias con sus remuneraciones.

Sobre ello, la Sala precisó que los importes depositados en la cuenta de ahorros de un consumidor no constituyen remuneraciones, indicando que si bien pueden originarse del abono de una remuneración por parte del empleador, o en otros conceptos, ello no implica que los mismos pierdan la calidad de depósitos de ahorros, los mismos que se encuentran sujetos a las normas legales del sistema financiero y a las pactadas por las partes<sup>86</sup>.

#### **6.1.3.6 ¿Es obligatorio para los Bancos la remisión de los estados de cuenta de sus clientes? ¿Qué información debe contener?**

En la medida que las relaciones bancarias constituyen relaciones comerciales complejas que se desarrollan con una serie de variaciones a lo largo del tiempo, la obligación de brindar información se extiende también al período de ejecución y cumplimiento del contrato. En tal sentido, la infracción al deber de información se produce cuando el proveedor no informa al consumidor o cuando, habiendo informado, no lo hace de manera adecuada o suficiente. Por ello, los Bancos se encuentran obligados no sólo a remitir mensualmente los estados de cuenta a los domicilios de sus clientes, sino a incluir en dichos estados de cuenta información adecuada para el normal desarrollo del contrato.

A modo de ejemplo, puede citarse el caso en el cual la Comisión sancionó a un banco por incumplir su deber de información, dado que, si bien remitió oportunamente los estados de cuenta al consumidor, los mismos no estaban confeccionados adecuadamente al no contener los pagos a cuenta que éste había efectuado<sup>87</sup>.

#### **6.1.3.7 ¿Puede el Banco dar por aprobado el contenido de un estado de cuenta si este no es observado por el consumidor?**

Si. En efecto, la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, establece que si los estados de cuenta remitidos a los clientes no son observados dentro del plazo de treinta días siguientes a su recepción se darán por aceptados.

Dicha norma ha sido aplicada por la Sala en el caso de una consumidora que denunció a un Banco señalando que éste había efectuado un cargo indebido en su cuenta. La Sala consideró infundada la denuncia, pues señaló que dicho cargo consignado en el estado de cuenta que recibió, no había sido observado por ella dentro del plazo otorgado para ello por el Banco de conformidad con lo establecido en la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros<sup>88</sup>.

---

<sup>86</sup> Dicho criterio fue establecido en la Resolución N° 375-2001/TDC de fecha 1 de setiembre de 2000 en el Expediente N° 562-99/CPC seguido por María Cecilia Bustamante Alonso de Polanco contra el Banco de Crédito del Perú.

<sup>87</sup> Ver: Resolución N° 0335-1999/TDC-INDECOPI de fecha 1 de octubre de 1999 en el Expediente N° 170-98-CPC seguido por Augusto Chocano Ledesma contra Banco Continental. Sanción: 0,5 Unidades Impositivas Tributarias.

<sup>88</sup> Ver: Resolución N° 0147-2001/TDC-INDECOPI de fecha 7 de marzo de 2001 en el Expediente N° 526-1999-CPC seguido por Halina Figuerola de Delucchi contra el Banco de Crédito del Perú.

### **6.1.3.8 ¿Reportar indebidamente a un consumidor a una central de riesgo constituye una infracción a la Ley?**

Las centrales de riesgos son entidades que registran la historia financiera de los usuarios del sistema bancario y financiero, sean personas naturales o jurídicas, clasificándolos según estándares predeterminados en función de la capacidad de pago de cada cliente o deudor. De este modo, las empresas bancarias o financieras pueden acceder a dicha información para efectos de evaluar adecuadamente a los clientes con los que van a contratar, sirviéndoles de referencia para conocer el estado de endeudamiento de cada usuario (número de deudas, monto de las mismas, entidades frente a las cuales se encuentra endeudado, morosidad, entre otros conceptos).

Sobre el particular, la Comisión considera que un consumidor razonable no esperaría ser reportado a una central de riesgos como deudor por un monto no otorgado a su favor o por un monto que ya fue cancelado oportunamente. De suceder ello, el consumidor esperaría que el Banco adopte todas las medidas necesarias conducentes a rectificar el error cometido en las centrales de riesgo respectivas.

En un procedimiento seguido de oficio, la Sala y la Comisión sancionaron a un Banco debido a que reportó a la central de riesgos a 3067 clientes del sistema financiero, pese a que éstos cumplieron con abonar los montos debidos<sup>89</sup>.

Asimismo, podemos recordar el caso de un consumidor que fue reportado a la central de riesgos por una duda que no había contraído. Al respecto, la Sala consideró que el servicio brindado por el Banco no había sido idóneo declarando fundada la denuncia<sup>90</sup>.

### **6.1.3.9 ¿El Banco tiene la obligación de informar a las Centrales de Riesgo cuando un consumidor cancela su deuda?**

Los plazos establecidos para el sistema de reporte a las centrales de riesgos son necesarios para el correcto y ordenado funcionamiento de las mismas. En ese sentido, se ha considerado que constituye un servicio idóneo el reportar a las centrales de riesgo sobre la cancelación de las deudas que éstos mantuvieran con la entidad en la primera oportunidad establecida para tal fin.

Se presentó ante la Comisión un caso en el cual un cliente que mantenía obligaciones frente a un Banco, denunció a dicha entidad dado que habiendo cancelado una cuota ya vencida el 13 de enero de 1998, figuró como moroso en la Central de Riesgos hasta el 12 de febrero de 1998. La Sala declaró infundada la denuncia ya que el Banco informó a la central de riesgo sobre la cancelación de dicha cuota en la primera oportunidad que tuvo para tal efecto, de acuerdo al sistema de cargo y de descargo de información ante la Central de Riesgos, esto es, el 12 de febrero de 1998<sup>91</sup>.

### **6.1.3.10 ¿Qué información pueden proporcionar los Bancos a las Centrales de Riesgo?**

---

<sup>89</sup> Ver: Resolución N° 0352-1999/TDC-INDECOPI de fecha 15 de octubre de 1999 en el Expediente N° 151-97/C.P.C. en el procedimiento seguido de oficio contra Electro Atlantic S.A. (antes denominada Corporación Yomsa S.A, Yompián Hermanos S.A. y Yompián S.A.), Créditos del Perú S.A. y el Banco Latino. Sanción: 80 Unidades Impositivas Tributarias.

<sup>90</sup> Ver: Resolución N° 498-2000/TDC-INDECOPI en el Expediente N° 237-2000-CPC seguido por Rafael Santolalla Villanueva Meyer contra el Banco Santander Central Hispano – Perú. Sanción: 2 Unidades Impositivas Tributarias.

<sup>91</sup> Ver: Resolución N° 0119-2000/TDC-INDECOPI de fecha 22 de marzo de 2000 en el Expediente N° 209-1998-CPC seguido por Gustavo Vergara Ormeño contra el Banco Wiese Ltda.

La función de las centrales de riesgo es la de brindar información a las instituciones del sistema bancario y financiero acerca de la capacidad de pago de los deudores, lo cual implica informar no sólo acerca de la condición de morosos de dichos deudores, sino también acerca del número de deudas que mantienen, frente a qué instituciones y por qué montos. Así, las entidades bancarias y financieras pueden proporcionar esta información y en caso de consultar con estas entidades para evaluar la posibilidad de otorgar un crédito a un cliente, están en posibilidad de examinar la situación financiera real de éstos y pueden decidir adecuadamente si contratan o no con ellos.

Por ejemplo, se presentó un caso en la Comisión en la cual un consumidor denunció al banco ya que pese a haber refinanciado sus deudas, éste lo había registrado en la Central de Riesgos. La Sala consideró que si bien el consumidor había refinanciado sus deudas, el reporte realizado no indicaba que no se encontraba al día en sus pagos, sino que mantenía obligaciones con el sistema financiero<sup>92</sup>.

#### **6.1.3.11 ¿Pueden los Bancos llenar títulos valores suscritos en blanco y efectuar el cobro de los mismos?**

La emisión de títulos valores incompletos no se encuentra prohibida por el ordenamiento legal ya que esta práctica ayuda a reducir ciertos costos que encarecen el intercambio fluido y dinámico de productos y servicios en el mercado.

Ello, se encuentra respaldado por la Ley de Títulos Valores, que permite utilizar títulos valores incompletos, siempre y cuando, los mismos sean llenados conforme a los pactos entre las partes<sup>93</sup>.

Se presentó un caso en el cual una consumidora adquirió un préstamo por la suma de US\$ 16 762,08, para lo cual suscribió un pagaré en blanco. La consumidora señaló que el Banco completó el pagaré por una suma mayor a la que autorizó, lo cual constituía un abuso de posición por parte del Banco. La Sala declaró infundada la denuncia ya que el Banco se encontraba legitimado a llenar dicho pagaré toda vez que en el contrato de préstamo suscrito por la consumidora, ésta lo autorizó a que, en caso de producirse la falta de pago y/o el incumplimiento de cualquiera de sus obligaciones, complete el título valor consignando un importe igual al total del saldo deudor mas los intereses, costos de los seguros, portes, tributos, gastos y todos los demás conceptos aplicables y exigibles<sup>94</sup>.

#### **6.1.3.12 ¿Pueden los Bancos utilizar métodos abusivos de cobranza y/o prácticas coercitivas?**

La Sala considera que toda modificación de condiciones o términos de un contrato requieren previamente la autorización del consumidor, no siendo suficiente demostrar que la operación realizada sin su consentimiento es más económica o representa beneficios para el cliente. Cada consumidor está en su derecho de establecer y autorizar las condiciones en las que se le

---

<sup>92</sup> Ver: Resolución N° 418-2000/TDC de fecha 27 de setiembre de 2000 en el expediente N° 488-99-CPC, seguido por Juan Manuel Wong León contra el Banco Continental.

<sup>93</sup> **LEY DE TITULOS VALORES**

**Artículo 10°.-** Título valor emitido incompleto.-

10.1 Para ejercitar cualquier derecho o acción derivada de un título valor emitido o aceptado en forma incompleta, éste deberá haberse completado conforme a los acuerdos adoptados. En caso contrario, el obligado podrá contradecir conforme al Artículo 19° inciso e). (...)

10.3 Si un título-valor, incompleto al emitirse hubiere sido completado contrariamente a los acuerdos adoptados, la inobservancia de estos convenios no puede ser opuesta al poseedor, a menos que éste hubiere adquirido el documento de mala fe.

<sup>94</sup> Ver: Resolución N° 0457-2001/TDC-INDECOPI de fecha 27 de octubre del 2000 en el Expediente N° 017-1999-CPC seguido por Rosa Isabel Loayza Alvarado contra Banco Santander Central Hispano.

brinda el servicio que adquiere y a decidir qué es lo mejor para él mismo. En tal sentido, el establecer una condición o situación contractual sin contar con la autorización del cliente, lo coacciona y, por tanto, puede ser tipificado como un método comercial coercitivo.

Tal es el caso de un procedimiento seguido por un consumidor contra un Banco ya que éste sin su autorización había prorrogado el plazo del crédito que le otorgó. La Sala declaró fundada la denuncia ya que durante el transcurso del procedimiento quedó acreditado que el Banco prorrogó unilateralmente el plazo del crédito otorgado al consumidor<sup>95</sup>.

#### **6.1.3.13 ¿Qué espera un consumidor que mantiene un préstamo en el caso que el Banco frente al que está obligado cierre la única agencia que tenía?**

En este caso, un consumidor razonable esperaría que, al cerrar una agencia en una localidad que no cuenta con otros locales de una entidad financiera, ésta adopte las medidas necesarias para facilitar que sus clientes cumplan con el pago de las obligaciones que mantienen frente a ella.

Como ejemplo del criterio citado, podemos recordar el caso de un consumidor que mantenía un préstamo con un Banco y domiciliaba en La Merced. En este caso, el consumidor señaló que el Banco había cerrado su única agencia en La Merced. Sobre el particular, la Sala consideró que el Banco no acreditó haber informado adecuadamente al consumidor respecto al lugar en el que podía efectuar sus pagos por lo que la Sala consideró que se había producido un defecto en el servicio brindado, motivo por el cual confirmó la decisión de la Comisión y declaró fundada la denuncia<sup>96</sup>.

#### **6.1.3.14 ¿Qué espera un consumidor si el Banco, en virtud de sus facultades bloquea una de sus cuentas?**

La Sala ha establecido, que si bien los Bancos, de haberlo establecido, pueden bloquear las cuentas de sus clientes un consumidor razonable espera que una vez efectuado el bloqueo, el Banco le informe inmediatamente sobre tal operación de modo que éste pueda utilizar adecuadamente los servicios que le brinda el Banco. Ello, teniendo en cuenta que la información que sirve de base para efectuar un bloqueo puede ser incorrecta, por lo que en el caso que no sea informado oportunamente, se encontraría impedido de hacer las aclaraciones pertinentes frente al Banco. Asimismo, porque para el usuario del servicio de cuenta de ahorros o cuenta corriente resulta de suma importancia conocer con exactitud los saldos de dicha cuenta así como la posibilidad de utilizarlos.

Al respecto, cabe traer a colación el caso de un consumidor al que un Banco le bloqueó su cuenta de ahorros sin informarle previa ni posteriormente sobre la realización de dicha operación. Sobre el particular, quedó acreditado que el Banco no informó dicha operación al consumidor después de haberla efectuado, motivo por el cual la denuncia fue declarada fundada<sup>97</sup>.

#### **6.1.3.15 ¿Qué espera un consumidor del Banco en relación al pago de cheques “no**

---

<sup>95</sup> Ver: Resolución N° 0126-2000/TDC-INDECOPI de fecha 24 de marzo de 2000 en el Expediente N° 000021-1998/CPC seguido por Eduardo Iberico Balarín contra el Banco Wiese Ltda. Sanción: 4,7 Unidades Impositivas Tributarias.

<sup>96</sup> Ver: Resolución N° 0146-2001/TDC-INDECOPI de fecha 2 de marzo de 2001 en el Expediente N° 427-2000-CPC seguido por Paulina Nola Benito Hidalgo contra Banco Internacional del Perú – Interbank. Sanción: 05 Unidades Impositivas Tributarias.

<sup>97</sup> Ver: Resolución N° 573-2000/TDC-INDECOPI en el Expediente N° 135-99-CPC seguido por Luis Roberto Muñante Tasaico contra el Banco de Crédito del Perú. Sanción: 1 Unidad Impositiva Tributaria.

## **negociables y el retiro de fondos de cuentas de ahorro a nombre de menores de edad?**

Dada la naturaleza especial de estos cheques, un consumidor razonable espera que sea pagado únicamente a la persona en cuyo valor se giró o a pedida de ella misma sea depositado en su cuenta corriente, salvo el supuesto de haberse endosado a favor del Banco para efectos del cobro.

En efecto, la Ley de Títulos Valores señala la imposibilidad de endosar un cheque no negociable a persona diferente del tomador o del banco endosatario.

De otro lado, en cuanto al retiro de fondos de cuentas de ahorro a nombre de menores de edad, debe tenerse en cuenta que el Código Civil dispone que dicho dinero podrá ser retirado únicamente con autorización judicial. En ese sentido, un consumidor razonable no espera que el dinero de un menor sea retirado del Banco sin la correspondiente autorización judicial.

Para mejor ilustración del criterio, podemos recordar el caso de una consumidora que denunció a un Banco por cuanto éste pagó un cheque no negociable girado a favor de su menor hija, a una tercera persona que presentó únicamente un poder simple otorgado por la denunciante a su favor para la realización de trámites ante ESSALUD. Habiendo quedado acreditado dicho pago fue efectuado a pesar de tratarse de un cheque no negociable y sin tener la correspondiente autorización judicial por tratarse de la cuenta de una menor de edad, la Comisión declaró fundada la denuncia. Asimismo, dejó establecido que el objeto del poder no era relevante, teniendo en cuenta que un cheque negociable no puede ser de ninguna manera cobrado por un tercero aún en el supuesto que éste contara con poder especial para ello<sup>98</sup>.

### **6.1.4 Compensación por Tiempo de Servicios**

#### **6.1.4.1 ¿Qué información deben brindar los Bancos con respecto a las cuentas CTS que los trabajadores mantienen en su institución?**

En el presente caso nos encontramos ante un contrato de cuenta de ahorros CTS, caracterizado por ser de tracto sucesivo, es decir, un contrato cuya ejecución se prolonga en el tiempo. En estos contratos, como se ha señalado anteriormente, el deber de información impuesto al proveedor no se agota con la firma del contrato. Por el contrario, la obligación de informar se mantiene hasta el fin de la ejecución del mismo<sup>99</sup>.

Así, la Comisión considera que al requerir a una entidad bancaria o financiera información sobre aspectos relacionados con una cuenta CTS, el Banco debe brindar esta información dentro de un lapso prudencial.

Tal es el caso de una consumidor que denunció a un Banco porque éste se negó a brindarle información sobre el monto total de los depósitos CTS efectuados en dicha entidad así como las obligaciones asumidas en virtud a los referidos depósitos. Al respecto, la Comisión declaró fundada la denuncia ya que el Banco no acreditó haber atendido los requerimientos efectuados por el consumidor<sup>100</sup>.

---

<sup>98</sup> Ver: Resolución N° 349-2001-CPC de fecha 3 de mayo de 2001 en el Expediente N° 007-2001-CPC seguido por Flora Teorarda Rosas Herrera contra Banco Continental. Sanción: 5 Unidades Impositivas Tributarias.

<sup>99</sup> Criterio recogido de la Resolución N° 234-97-TDC de fecha 24 de setiembre de 2000 en el Expediente N° 555-96-CPC seguido por Evvín Vásquez García contra Banco Internacional del Perú. Sanción: 3 Unidades Impositivas Tributarias.

<sup>100</sup> Ver: Resolución 140-2000/CPC de fecha 21 de febrero de 2000 en el Expediente N° 215-99-CPC seguido por Santos Oviedo Ayala y Martha Landaeta Velásquez contra Solución Financiera de Crédito del Perú por falta de información. La Comisión estableció que, de requerírsele a una entidad bancaria o financiera información sobre

#### **6.1.4.2 ¿Qué espera un consumidor al terminar su relación laboral respecto de su CTS?**

La Comisión ha señalado en numerosas oportunidades que, un consumidor razonable que termina una relación laboral y solicita el pago de su CTS espera que el Banco le entregue el monto del intangible de sus depósitos CTS que correspondan así como el monto de sus depósitos que no se encuentren afectos, de conformidad con lo establecido por la Ley de la materia.

Como ejemplo de incumplimiento de esta obligación, resulta ilustrativo traer a colación, el caso de una consumidora que denunció a un Banco señalando que a pesar de haber terminado su relación laboral y satisfecho los requisitos establecidos en la Ley, el Banco no cumplió con entregarle el monto intangible que solicitó. Habiendo quedado tal circunstancia acreditada, la Comisión declaró fundado dicho extremo de la denuncia y ordenó al Banco la entrega del monto total correspondiente al monto intangible de la CTS de la denunciante<sup>101</sup>.

#### **6.1.4.3 ¿Hasta cuánto puede el Banco retener los depósitos de las cuentas CTS por los préstamos otorgados a los trabajadores?**

Al respecto, es importante señalar que la Ley de Compensación por Tiempo de Servicios establece que solo se puede gravar el 50% de los depósitos CTS, siendo el otro porcentaje intangible. De este modo, si el Banco otorga un crédito superior al porcentaje disponible y luego pretende hacerse cobro con el monto intangible, él asume la responsabilidad por la diferencia. Ello, toda vez, que los bancos tienen conocimiento de las limitaciones de disposición de los depósitos CTS de los trabajadores. En estos casos, el consumidor tendrá que acreditar que el banco le está haciendo cobro de más del 50% de su CTS.

Al respecto, se presentó un caso en que un consumidor denunció a un Banco indicando que éste le estaría cobrando por los préstamos que le otorgó más del 50% del monto de libre disposición que le corresponde por CTS. En este caso, la Comisión declaró infundada la denuncia puesto que el denunciante no cumplió con acreditar que dicho importe fue retenido por la entidad financiera depositaria. Más aún, cuando en el expediente figuraba un documento suscrito por el consumidor en el que aparecía el retiro del monto correspondiente a libre disponibilidad<sup>102</sup>.

#### **6.1.4.4 ¿Qué espera un consumidor al solicitar el traslado de su CTS a otra entidad financiera?**

Un consumidor razonable que efectúa una solicitud de transferencia de su CTS espera que el depositario efectúe dicho traslado a la nueva entidad designada, conforme a las normas sobre la materia.

---

aspectos directamente relacionados con un crédito pendiente (tasa de interés, estado del crédito, cuotas pendientes, etc.), un consumidor razonable esperaría que el proveedor del servicio atienda su requerimiento dentro de un tiempo prudencial. En dicho procedimiento la Comisión determinó que los requerimientos efectuados por los señores Santos Oviedo Ayala y Marta Landaeta Velásquez fueron atendidos por la denunciada más de dos meses después de efectuados. En consecuencia, la Financiera no cumplió con atender el requerimiento de los denunciantes dentro de un tiempo prudencial. Sanción: Advertencia.

<sup>101</sup> Ver: Resolución 273-2001/CPC de fecha 5 de abril de 2001 en el Expediente N° 630-2000-CPC seguido por Martha Luz Tello de Machuca contra el Banco Continental. Sanción: 2 Unidades Impositivas Tributarias. En apelación.

<sup>102</sup> Ver: Resolución N° 528-2000/CPC de fecha 1 de setiembre de 2000 en el Expediente N° 342-2000/CPC seguido por Leandro Cárdenas Angulo contra Banco Wiese Ltda.

En efecto, la Ley de Compensación por Tiempo de Servicios establece que el trabajador puede disponer libremente y en cualquier momento de su CTS e intereses de uno a otro depositario, notificando tal decisión a su empleador, el mismo que dentro del plazo de ocho días hábiles dará tales instrucciones al Banco. Así, el Banco, una vez notificado, deberá efectuar el traslado directamente al nuevo depositario designado por el trabajador dentro de los quince días hábiles de notificado.

Dicho criterio fue aplicado por la Comisión en el caso de un consumidor que denunció a un Banco señalando que a pesar de haberlo solicitado adecuadamente, éste no cumplió con trasladar su CTS a la entidad que eligió. Sobre el particular, quedó acreditado que el Banco no había cumplido con efectuar el traslado de la cuenta CTS del consumidor a pesar de haberse cumplido con los requisitos que establece la Ley de la materia. En ese sentido, declaró fundada la denuncia y ordenó como medida correctiva el traslado del intangible así como del monto de sus depósitos que no se encuentren afectados, de acuerdo con lo establecido en la Ley de CTS<sup>103</sup>.

## **Seguro de Desempleo**

### **6.1.4.5 ¿Qué responsabilidad tienen los Bancos cuando ofrecen a sus clientes un seguro como beneficio adicional por mantener una cuenta CTS?**

La Sala ha considerado que cuando un Banco contrata a una compañía de seguros a fin de brindar a sus clientes el servicio de seguro, actúa como intermediario en la operación de contratación de la póliza, en tal sentido, también es considerado como proveedor del servicio de seguro y, en consecuencia, debe ser responsable en caso de no haber brindado la información sobre la póliza adquirida por aquél.

Ha establecido además que el Banco está obligado a brindar información mínima respecto de las condiciones y cobertura del servicio ofrecido, a fin de que el servicio o el producto pueda ser adecuadamente utilizado por el consumidor. Así, el proveedor debe informar al consumidor por lo menos el nombre de la empresa aseguradora, el tipo de cobertura ofrecida por el seguro, la franquicia que corresponde para hacerlo efectivo, los supuestos de exclusión y el costo que debe asumir el consumidor para la contratación del mismo.

En efecto, la Sala ha establecido incluso que tal información, por su relevancia, debe ser puesta en conocimiento de los consumidores a través de medios directos de información, con la finalidad de que la misma llegue efectivamente al consumidor.

### **6.1.4.6 ¿Puede un Banco denegar la cobertura de un seguro de desempleo aduciendo la caducidad del beneficio sin haber informado a los consumidores la existencia de un plazo de vigencia?**

No. La Sala ha señalado que en el caso que no se informe a los consumidores la vigencia de un determinado seguro ofrecido, el Banco deberá exigir únicamente el cumplimiento de los requisitos que fueron informados, toda vez que un consumidor razonable esperaría que al perder su empleo se le exija únicamente el cumplimiento de los requisitos que le fueron informados y de cumplirlos se le otorgue la cobertura.

Como ejemplo de ello podemos referirnos al caso iniciado por un consumidor en contra de un Banco que no le informó sobre los alcances del Beneficio Gratuito del Seguro de Desempleo que le ofreció, en particular, sobre la vigencia del mismo no pudiendo acceder a la cobertura ofrecida. Al respecto, la Sala declaró fundada la denuncia considerando que el Banco denunciado no cumplió con brindar un servicio idóneo a la denunciada al no haberle otorgado la cobertura de seguro de desempleo, a pesar de que había cumplido con todos los requisitos

---

<sup>103</sup> Ver: Resolución N° 239-2001-CPC de fecha 29 de marzo de 2001 en el Expediente N° 028-2001/CPC seguido por Juan Gaya Valderrama contra el Banco Continental. Sanción: 2 Unidades Impositivas Tributarias.

necesarios para tal efecto. Ello, porque, a falta de información relevante, debe estarse a lo que esperaría un consumidor razonable. En efecto, señaló que en la medida que el Banco no acreditó haber informado a la denunciante que el seguro de desempleo ofrecido sólo estaría vigente hasta determinado año, la consumidora podía esperar razonablemente, que si perdía su empleo después de dicha fecha, la cobertura del seguro le sería otorgada. Finalmente, cabe agregar que en este caso se ordenó como medida correctiva el pago de la cobertura del seguro de desempleo<sup>104</sup>.

#### **6.1.4.7 ¿Puede un Banco denegar la cobertura de un seguro de desempleo aduciendo un tiempo mínimo de aportaciones sin haber informado tal requisito a los consumidores?**

No. Al igual que en el caso anterior, la Comisión ha señalado que un consumidor razonable no espera que se le exijan requisitos diferentes a los que le fueron informados para acceder al beneficio ofrecido.

Sin embargo, debe tenerse en cuenta que en lo concerniente a la obligación de informar deben distinguirse dos situaciones: una, es la obligación de informar al momento de contratar, en cuyo caso será suficiente para acreditar el cumplimiento del deber de informar impuesto por la Ley de Protección al Consumidor. La segunda situación se produce cuando ya existe una relación contractual entre el proveedor y el consumidor.

En este último supuesto, la Sala ha señalado que es necesario que los proveedores utilicen medios directos de información a los consumidores, toda vez que se trata de supuestos en los que se produce la modificación de las condiciones sobre las que se contrató la modificación de las condiciones sobre las que se contrató.

Como ejemplo de este criterio, cabe traer a colación el caso de un consumidor al que un Banco le negó el beneficio de seguro de desempleo argumentando que éste no había cumplido con un tiempo mínimo de aportaciones para acceder al beneficio.

Por su parte, el Banco señaló que la información acerca del plazo de aportaciones había sido oportunamente informado al denunciante a través de diversos encartes publicitarios que expedía el Banco, tanto en forma de publicidad general como en encartes adjuntos a los estados de cuenta de cada cliente.

Al respecto, la Sala consideró que la información brindada al consumidor había sido clara y precisa y que se hallaba contenida en folletos y encartes publicitarios como información sobre una oferta al público que el Banco estaba efectuando. Ello, considerando que el requisito de tres años de aportaciones no constituía una modificación de las condiciones contractuales, motivo por el cual no podría alegarse el desconocimiento de tal condición. Por lo expuesto, la Sala declaró infundada la denuncia<sup>105</sup>.

### **6.1.5 Cooperativas de ahorro**

#### **6.1.5.1 ¿Es competente la Comisión para conocer controversias derivadas de las relaciones entre los asociados de una cooperativa con ésta o con sus demás miembros?**

---

<sup>104</sup> Ver: Resolución N° 01129-2001/TDC de fecha 21 de febrero de 2001 en el Expediente N° 431-2000-CPC seguido por Ricardo Agustín Rossi Covarrubias contra el Banco Continental del Perú. Sanción: 1 Unidad Impositiva Tributaria.

<sup>105</sup> Ver: Resolución N° 239-2001-TDC-INDECOPI de fecha 18 de abril de 2001 en el Expediente N° 528-2000-CPC seguido por Sebastián Sanchez contra el Banco Continental.

No. Como se ha señalado anteriormente, es necesario que la relación materia de denuncia sea una de consumo. De este modo, los hechos que se encuentren referidos al ámbito de organización interna de una cooperativa y no a la prestación de ningún servicio a cambio de una contraprestación, no serán competencia de la Comisión.

#### **6.1.5.2 Entonces, cuando una controversia se encuentre referida a actos de una cooperativa como proveedor ¿es competente la Comisión?**

Si. Cuando una cooperativa actúa como proveedor frente a los consumidores la Comisión si resulta competente para conocer las posibles controversias que de dichas relaciones se deriven.

Por ejemplo, hubo un caso en el que dos consumidores señalaron que una cooperativa no había cumplido con atender sus solicitudes de información referidas al saldo de su cuenta, tasa de interés y número de cuotas a pagar por los préstamos que se le otorgó. Habiendo quedado acreditado que la cooperativa no respondió a dichos requerimientos, la Sala consideró que la cooperativa no había cumplido con su obligación de informar y declaró, por tanto, fundada la denuncia confirmando la decisión de la Comisión<sup>106</sup>.

## **6.2 En materia de transporte**

### **6.2.1 ¿Qué medidas de seguridad debe adoptar la empresa de transportes?**

El servicio de transporte público de pasajeros es una actividad que por sí misma es riesgosa, por ello, la Comisión y la Sala han considerado que un consumidor razonable esperaría que el proveedor de este tipo de servicios adopte las medidas de seguridad mínimas para reducir el riesgo que conlleva. Así, han señalado que un consumidor razonable esperaría que los vehículos con que se brinda el servicio de transporte público se encuentren en condiciones idóneas para ello y que los choferes sean lo suficientemente diligentes para conducir a una velocidad razonable de acuerdo a las circunstancias en que se desarrolla el viaje.

Así, con total independencia de que ocurra o no un accidente, bastará con que el proveedor del servicio de transporte brinde sus servicios sin adoptar las medidas de seguridad mínimas, y que como consecuencia de ello se ocasione una afectación de los derechos de los consumidores, para que se configure un supuesto de infracción a las normas de protección al consumidor.

Las medidas de seguridad concretas que deberían tener en cuenta los conductores de las empresas de transporte, ante la ocurrencia de hechos irregulares durante el camino que puedan configurar situaciones de peligro, pueden ser adecuadamente determinadas y tomadas en cuenta por cualquier empresa de transporte, dada su experiencia en el mercado y su conocimiento de las diferentes situaciones que pueden enfrentar sus conductores. Ello, a su vez, haría factible reducir el número de accidentes que ocurren por situaciones de riesgo que podrían haberse evitado a un bajo costo por las empresas de transporte. En ese sentido, si la empresa de transporte no adoptara las medidas de seguridad necesarias para reducir el riesgo propio de este tipo de servicio, entonces su servicio no es idóneo, y por lo tanto, es susceptible de ser sancionado por infringir el artículo 8 de la Ley.

A título de ejemplo, puede citarse el caso en el cual una empresa de transporte interprovincial

---

<sup>106</sup> Ver: Resolución N° 542-2000/TDC-INDECOPI en el Expediente N° 412-99-CPC Y Expediente N° 426-9-CPC (acumulados) seguidos por Fernando Víctor Macedo Mercado y Fernando Panta Morales contra Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Trabajadores de Sider Perú, Enapu Perú, Electro Perú y de los Sectores Productivos y de Servicios Ltda. Sanción: 0,5 Unidad Impositiva Tributaria.

por carretera originó tres accidentes de tránsito generando un total de 26 pasajeros que perdieron la vida y otros 94 que resultaron heridos en sólo 3 viajes que prestó. En el procedimiento se acreditó que las unidades vehiculares de dicha empresa se desplazaron a una velocidad manifiestamente excesiva, no obstante tener conocimiento de las condiciones del lugar. En consecuencia, se declaró fundada la denuncia<sup>107</sup>.

En otro caso, a pesar de que la empresa de transportes manifestó que el accidente fue ocasionado por la existencia de un clima adverso, el mal estado de la pista, así como la falta de iluminación y señalización de la vía; se acreditó que el conductor no adoptó las medidas de seguridad mínimas del caso, tales como conducir a una velocidad adecuada teniendo en cuenta las condiciones climatológicas y las otras circunstancias existentes en dicho momento, cuando tuvo la posibilidad de hacerlo<sup>108</sup>.

Asimismo, se presentó un caso en el cual se produjo un accidente de tránsito que fue provocado por la invasión del carril de tránsito opuesto por parte de un camión no identificado que obligó al conductor de la unidad de la empresa denunciada a efectuar una maniobra evasiva. No obstante ello, el atestado policial también indicó como factor interviniente, la excesiva velocidad a la que manejaba el conductor del ómnibus, la misma que no era recomendable por lo estrecho de la vía, y que no le permitió tener el total dominio de su vehículo a fin de evitar el accidente o aminorar sus consecuencias. En dicha oportunidad se determinó que el servicio de transporte que la denunciada prestó a sus pasajeros no fue idóneo, pues no tomó en cuenta las precauciones necesarias a fin de reducir los riesgos de que se produzca un accidente. Ello quedó acreditado con los informes y atestados policiales que fueron incorporados en el expediente, de acuerdo a los cuales era innegable que los choferes habían tenido una conducta negligente al haber conducido sus vehículos a velocidades excesivas. Dicho hecho además fue corroborado por los propios pasajeros en sus manifestaciones policiales. Debido a ello, la Comisión consideró que el servicio de transportes brindado no habría sido prestado de manera idónea, por lo que declaró fundada la denuncia<sup>109</sup>.

Sin embargo, debe considerarse que hay casos en los que el proveedor podría eximirse de responsabilidad demostrando que se produjo un acto que determinó la fractura del nexo de causalidad entre la prestación del servicio y el defecto. En ese sentido, si el proveedor acredita que hubo caso fortuito, fuerza mayor, hecho determinante de un tercero o la negligencia de la propia víctima, se vería probada la ruptura del nexo causal, y por tanto, la falla no podría serle atribuida.

Tal es el caso, en el cual la empresa de transportes acreditó que el accidente no se produjo por la falta de idoneidad del servicio prestado, sino que debido a la presencia de un camión con remolque estacionado en el sendero derecho del carril de circulación y parte de la berma que no habría colocado los dispositivos de seguridad necesarios (mecheros o triángulos) para advertir su presencia a los demás vehículos; realizó una maniobra evasiva virando hacia el lado izquierdo sin lograr evitar el impacto, pues fue cegado por la luz alta de un vehículo que circulaba en sentido contrario. Debido a ello, la Comisión y la Sala consideraron que el servicio prestado por la empresa de transportes fue idóneo, por lo que declaró infundada la denuncia<sup>110</sup>.

---

<sup>107</sup> Ver: Resolución N° 0221-1998/TDC-INDECOPI de fecha 19 de agosto de 1998 en el Expediente N° 279-1997-CPC, N° 338-1997-CPC, N° 339-1997-CPC (acumulados), los tres seguidos de oficio en contra de Empresa de Transportes Miguel Segundo Ciccía Vásquez E.I.R.L. Sanción: 100 Unidades Impositivas Tributarias.

<sup>108</sup> Ver: Resolución N° 0303-1998/TDC-INDECOPI de fecha 28 de octubre de 1998 en el Expediente N° 325-1997-CPC seguido de oficio en contra de Expreso Molina Unión E.I.R.L. Sanción: 5,5 Unidades Impositivas Tributarias.

<sup>109</sup> Ver: Resolución N° 0299-1998/TDC-INDECOPI de fecha 28 de octubre de 1998 en el Expediente N° 340-1997-C.P.C. seguido de oficio contra Empresa de Transporte Turístico Olano S.A. Sanción: 25 Unidades Impositivas Tributarias.

<sup>110</sup> Ver: Resolución Final N° 168-99-CPC de fecha 19 de abril de 1999 en el Expediente N° 143-1998-C.P.C. seguido

### **6.2.2 ¿Debe una empresa de transportes encargarse de los heridos en caso ocurra un accidente durante la prestación de sus servicios?**

De acuerdo al criterio adoptado por la Comisión y la Sala, la idoneidad del servicio de transporte exige al proveedor asumir ciertas responsabilidades en los casos en que sus vehículos se encuentren comprometidos con un accidente en el que los pasajeros resulten heridos. Ello, porque las medidas adoptadas por el proveedor en casos de accidentes contribuyen a disminuir el daño causado a los consumidores, quienes al contratar los servicios de transporte no esperan asumir mayores gastos que los del costo del pasaje, ya que confían en que el proveedor de este tipo de servicios cumplirá con adoptar las medidas de seguridad mínimas para evitar la ocurrencia de cualquier accidente.

Así, la Comisión y la Sala han establecido que entre las responsabilidades que debe asumir una empresa que brinda un servicio de transporte público interprovincial de pasajeros, ante la ocurrencia de un accidente, se encuentran las siguientes: trasladar a los heridos a lugares idóneos para su atención médica; conducir a los heridos que se hubieran recuperado a su lugar de origen o de destino, según el caso; y, brindar a los familiares de los pasajeros fallecidos todas las facilidades de información y traslado, así como de recuperación, custodia y entrega de las pertenencias.

Este criterio ha sido aplicado en diversos casos, a efectos de establecer el grado de responsabilidad de empresas de transportes en cuyo servicio ocurrió un accidente. En los casos que la empresa cumplió con adoptar las medidas necesarias para disminuir los daños sufridos por los pasajeros, luego de ocurrido el accidente, se redujo su grado de responsabilidad y, en consecuencia, la sanción impuesta<sup>111</sup>.

### **6.2.3 ¿Es responsable la empresa de transportes por la pérdida del equipaje de sus pasajeros?**

La Comisión y la Sala han establecido que un consumidor razonable que celebra un contrato de servicio de transporte tiene la expectativa de que su equipaje sea trasladado conjuntamente con él de manera segura a su destino y éste le sea devuelto después de concluido el viaje en las mismas condiciones en que el consumidor lo entregó a la empresa de transporte, esto es, de manera adecuada, diligente y segura. Por esta razón, han determinado que las empresas dedicadas a esa actividad económica deben adoptar las precauciones necesarias para que tanto la carga como el equipaje que trasladan no sufran deterioros ni sean extraviados durante el viaje. Solamente podrán eximirse de responsabilidad si acreditan que dicha pérdida no les era atribuible.

Dicho criterio se ha aplicado por ejemplo en el caso de una señora que entregó a una empresa de transporte terrestre su equipaje para que sea transportado desde la ciudad de Lima hasta la localidad de Pachas, en Huánuco, produciéndose posteriormente su pérdida. Dado que este hecho fue reconocido por la denunciada, y no habiendo acreditado que dicha pérdida no le era atribuible, la Comisión consideró que el servicio prestado no fue idóneo, por lo que declaró fundada la denuncia<sup>112</sup>.

---

de oficio contra Expreso Internacional Ormeño S.A.

<sup>111</sup> Ver: Resolución N° 0303-1998/TDC de fecha 28 de octubre de 1998 en el Expediente N° 325-1997-CPC seguido de oficio contra Expreso Molina Unión E.I.R.L. Sanción: 5,5 Unidades Impositivas Tributarias.

<sup>112</sup> Ver: Resolución N° 572-99-CPC de fecha 10 de noviembre de 1999 emitida en el Expediente N° 329-99-CPC seguido por la señora Liliana Gallardo Miraval de Evaristo contra Empresa de Transportes Turismo Armonía S.A. Sanción: 0,4 Unidades Impositivas Tributarias.

Otro caso que puede servir como ejemplo es el de un consumidor que viajó a la ciudad del Cuzco por vía aérea, llevando como equipaje un maletín de mano que a solicitud del personal de la denunciada fue transportado en la sección de carga del avión. En el procedimiento, la denunciada reconoció que efectivamente el maletín había sido extraviado en el vuelo de su empresa. Por esta razón, tanto la Comisión como la Sala consideraron que el servicio prestado por la empresa de transporte aéreo no fue idóneo<sup>113</sup>.

#### **6.2.4 ¿El proveedor debe responder por los objetos de valor que se hubieran extraviado en el equipaje?**

De acuerdo al criterio adoptado por la Comisión y la Sala, un consumidor razonable no trasladaría objetos de gran valor en su equipaje, sin previamente haberlos declarado. Ello, a fin de que se adopten las medidas de seguridad que pudiesen resultar apropiadas y, a su vez, obtener una prueba cierta acerca del contenido del equipaje. Por lo tanto, no se puede presumir el valor de los objetos contenidos en un equipaje extraviado, si el denunciante no adoptó las medidas adecuadas para prevenir los daños<sup>114</sup>.

A manera de ejemplo de la aplicación de este criterio, podemos citar el caso en el cual un consumidor contrató el servicio de transporte aéreo de Lima a Cuzco y la empresa extravió su equipaje. Según afirmó el consumidor en su denuncia, su equipaje contenía un audífono retroauricular y un teléfono celular valorizados en un total de US\$ 1 579,00. Sin embargo, dicho pasajero no declaró dichos objetos al momento de abordar la aeronave. Debido a ello, la Comisión consideró que el servicio brindado por la empresa de transporte fue idóneo, por lo que declaró infundada la denuncia<sup>115</sup>.

#### **6.2.5 ¿Es responsable la empresa de transporte de carga por la pérdida de las encomiendas?**

En opinión de la Comisión, un usuario del servicio de transporte terrestre interprovincial tiene la expectativa que su encomienda será trasladada de manera segura hasta su destino, razón por la cual, la empresa transportista adoptará las precauciones pertinentes ante la presencia de cualquier circunstancia que afecte el traslado y la entrega de los objetos transportados.

Por ello, la Comisión considera que un servicio de carga como el ofrecido en este caso no será idóneo si la empresa no adopta las medidas de seguridad necesarias para que los objetos transportados sean devueltos en las mismas condiciones que fueron entregados, siempre y cuando, de las condiciones y términos acordados, no se desprenda algo distinto<sup>116</sup>.

Como ejemplo de ello, podemos citar el caso de una consumidora que denunció a una empresa de transportes por cuanto ésta extravió una encomienda enviada. En ese sentido, la Comisión consideró que el servicio no había sido idóneo, y por tanto, declaró fundada la

---

<sup>113</sup> Ver: Resolución N° 0292-1999/TDC-INDECOPI de fecha 1 de setiembre de 1999 en el Expediente N° 152-98-CPC seguido por el señor Feliciano Figueroa Cáceres contra Aerocontinente S.A. Sanción: 1 Unidad Impositiva Tributaria.

<sup>114</sup> **LEY DE AERONAUTICA CIVIL**

**Artículo 118°.-** En el transporte de carga y equipaje, el monto de la responsabilidad del transportador será el establecido por la reglamentación respectiva, salvo declaración especial hecha por el expedidor o el pasajero al transportador en el momento de la remisión o entrega de los bultos y mediante el eventual pago de un precio adicional. En este caso el transportador está obligado a pagar el valor declarado, salvo que pruebe que el valor de la carga o equipaje era menor al declarado (...)"

<sup>115</sup> Ver: Resolución N° 095-98-CPC de fecha 14 de octubre de 1998 en el Expediente N° 138-98-CPC seguido por el señor José Castillo Espichán contra Agencia de Viajes y Turismo "Viajes Escorpio E.I.R.L."

<sup>116</sup> Ver: Resolución N° 104-99-CPC de fecha 24 de marzo de 1999 en el Expediente N° 446-98-CPC seguido por Martha Fonseca Gómez contra Empresa de Transportes Guadalupe E.I.R.L. Sanción: 0,25 Unidades Impositivas Tributarias.

denuncia<sup>117</sup>.

### **6.2.6 ¿Es responsable la empresa de transportes de carga por entregar la encomienda a una persona no autorizada?**

El criterio que ha venido siendo utilizado cuando se contrata una empresa de transporte terrestre de carga para el transporte de encomiendas, es que un consumidor razonable esperaría que sus bienes, además de ser transportados de manera segura hasta su destino, sean entregados a la persona autorizada para recibirlos.

Este criterio ha sido aplicado al caso de un consumidor que contrató los servicios de transporte terrestre de carga para el traslado de una encomienda conteniendo diversos documentos y bienes familiares desde la ciudad de Trujillo hacia la ciudad de Lima. Sin embargo, la empresa le entregó la encomienda a una persona distinta al destinatario que se habría identificado como la persona autorizada para recibirlo. En este caso, dado que correspondía a la agencia verificar los datos del destinatario de la mercadería de manera más rigurosa, debido a la existencia de robos sistemáticos de encomiendas por suplantación de identidad, la Comisión consideró que la agencia era responsable por la entrega de la encomienda a una persona no autorizada<sup>118</sup>.

### **6.2.7 ¿Es responsable la empresa de transportes por el retraso del viaje?**

Conforme lo ha establecido la Comisión y la Sala, la programación de los vuelos constituye, en muchos casos, información esencial que determina la decisión de los consumidores de optar por una u otra aerolínea. Por ello, un consumidor razonable prevería que en caso ocurriera un retraso del vuelo contratado, éste le sea informado en forma oportuna al igual que las razones de ello y el tiempo probable de dicho retraso. Todo ello con la finalidad de que el propio consumidor pueda decidir si opta o no por contratar un servicio de transporte aéreo con otra aerolínea, si el caso lo amerita<sup>119</sup>.

Como ejemplo de la aplicación de este criterio, cabe citar el caso de una aerolínea que no sólo prorrogaba los vuelos programados sin previo aviso sino que en muchos casos, fueron posteriormente cancelados sin que la denunciada informara oportunamente sobre ello ni los motivos de dichas decisiones. Al respecto, la Sala señaló que la empresa debió informar inicialmente a los pasajeros cuál era la razón por la cual la nave no podía partir y el tiempo probable en que podía permanecer este inconveniente (por ejemplo, debió advertir que el mal tiempo en la ciudad de Trujillo podía mantenerse por un tiempo indeterminado, por lo que cabía la posibilidad que el vuelo no se efectuara en ese día). Ello, para que los propios pasajeros hubieran podido adoptar la decisión que les resultara más conveniente. En cambio, personal de la empresa denunciada se limitó a prorrogar constantemente la hora de partida del vuelo, sin explicar la razón de ello, manteniendo a los pasajeros en una situación de incertidumbre y atadura, habiéndolos hecho esperar hasta cinco horas con la falsa esperanza que se les

---

<sup>117</sup> Ver: Resolución N° 696-2000-CPC de fecha 10 de noviembre de 2000 en el Expediente N° 435-2000-CPC seguido por Violeta Westricher Cruz contra Expreso de Transporte Moderno E.I.R.L. Sanción: Advertencia.

<sup>118</sup> Ver: Resolución N° 088-99-CPC de fecha 17 de marzo de 1999 en el Expediente N° 363-98-CPC seguido por Julio Rafael Calderón Ramos contra Orcargo S.A. Sanción: 0,2 Unidades Impositivas Tributarias. Dicha resolución fue confirmada por la Sala mediante Resolución N° 297-1999-TDC de fecha 3 de setiembre de 1999.

<sup>119</sup> Al respecto, en el artículo 4 de la Resolución Directoral N° 0123-95. MTC/15 del 17 de agosto de 1995, mediante la cual se dictan las disposiciones de los itinerarios autorizados a las empresas que prestan servicio de transporte aéreo regular, se establece que las compañías de transporte aéreo están en la obligación de informar a los pasajeros las causas y el tiempo probable de retraso, cuando éste exceda de 15 minutos  
RESOLUCION DIRECTORAL N° 0123-95. MTC/15

Artículo 4°.- Las Compañías de Transporte Aéreo están en la obligación de informar a los pasajeros las causas y el tiempo probable de retraso, cuando éste exceda de quince (15) minutos.

brindaría el servicio contratado. Por ello, se declaró fundada la denuncia<sup>120</sup>.

### 6.2.8 ¿El transportista puede desalojar a un consumidor del terminal?

Conforme a lo establecido por la Sala, un consumidor razonable que contrata un servicio de transporte terrestre espera poder abordar y bajar del ómnibus en el terminal de la empresa, cuyas instalaciones deben reunir condiciones de comodidad y seguridad para que el pasajero pueda embarcar y desembarcar del ómnibus con su equipaje. Asimismo, espera que el terminal cuente con instalaciones adecuadas para su comodidad e higiene, a efectos de poder aguardar a ser llamado a abordar el ómnibus, o que sus parientes, amigos o la movilidad que contrató para llegar a su destino final acudan a recogerlo, más aun si hubiera arribado en horas de la madrugada.

De no ser ese el caso, es decir, si fuera a embarcar o desembarcar en un lugar donde no hubiere un terminal o sus instalaciones no reunieran las condiciones mínimas para su seguridad, comodidad e higiene, un consumidor razonable esperaría que la empresa le informe acerca del lugar y de las condiciones de embarque y desembarque a fin de tomar las precauciones que estime convenientes.

Igualmente, un consumidor razonable esperaría que la empresa le informe sobre los horarios de atención de su terminal y sobre el hecho de que tendría que abandonarlo una vez concluido el desembarque de pasajeros, sin posibilidad de permanecer en dichas instalaciones el tiempo prudencial que fuera necesario para movilizarse<sup>121</sup>.

Dicho criterio ha sido aplicado en el caso de una señora que contrató a una empresa de transporte terrestre de pasajeros interprovincial para transportarla desde la ciudad de Lima hasta la ciudad de Chimbote. La denunciante alegó que dos dependientes de la empresa le informaron que podía esperar dentro de la agencia hasta que sus familiares la recogieran, o en todo caso, dejar depositado su equipaje y recogerlo luego en horas del día. Sin embargo, la denunciante manifestó que al llegar a la ciudad de Chimbote, aproximadamente a las 04 h 00, el chofer del ómnibus y sus colaboradores la obligaron a desembarcar en la calle con sus tres maletines de viaje, y que, en vista de tal hecho, tocó la puerta de la agencia y el encargado le dijo que no podía esperar dentro del local procediendo a cerrar la ventana por donde la había atendido. En vista de dichas circunstancias, fue víctima del hurto de dos de sus maletines. En este caso, la Comisión y la Sala consideraron a la empresa de transportes responsable por la prestación de un servicio no idóneo, sancionándola<sup>122</sup>.

---

<sup>120</sup> Ver: Resolución N° 0130-1998/TDC-INDECOPI de fecha 18 de mayo de 1998 en el Expediente N° 124-1997-CPC seguido de oficio contra Aerocontinente S.A. Sanción: 40 Unidades Impositivas Tributarias.

<sup>121</sup> La base legal de este criterio lo constituye el artículo 62 del Reglamento de infracciones y sanciones del servicio público de transporte terrestre interprovincial de pasajeros por carretera ómnibus que dispone la obligatoriedad de la utilización de terminales:  
REGLAMENTO DE INFRACCIONES Y SANCIONES DEL SERVICIO PUBLICO DE TRANSPORTE TERRESTRE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS POR CARRETERA EN OMNIBUS  
Artículo 6°. - Las infracciones y las sanciones que se apliquen son las siguientes: (...)  
6. Embarcar pasajeros, encomiendas y equipos fuera de los terminales autorizados. (...)

<sup>122</sup> Ver: Resolución N° 0320-2000/TDC-INDECOPI de fecha el 2 de agosto de 2000 en el Expediente N° 028-2000-CPC seguido por Tania Lucero Tarazona contra Expreso Continental S.A. Sanción: 1 Unidad Impositiva Tributaria. En dicha oportunidad, Expreso Continental manifestó que tenía un terminal autorizado en la ciudad de Chimbote. No obstante, no ha acreditado cuál fue el procedimiento de desembarque de sus pasajeros en esa ciudad la madrugada del 27 de diciembre de 1999. Al respecto, según la versión de la denunciante el desembarque se efectuó fuera del local y, según la versión de la denunciada, modificada recién en la audiencia del informe oral, el desembarco se desarrolló en el interior de su terminal, aun cuando el mismo fue posteriormente cerrado. Por ello, la Sala tuvo en consideración la conducta procesal de Expreso Continental contiene indicios suficientes como para concluir que el terminal en cuestión se encontraba cerrado el día de los acontecimientos. Si la empresa hubiera tenido la certeza de la condición de su terminal, en cuanto a encontrarse abierto, así lo hubiera afirmado desde el primer momento y no se hubiera limitado a señalar que no había ofrecido a la denunciante que el terminal se encontraría abierto. Adicionalmente, aun en el caso que el terminal se hubiera encontrado efectivamente abierto, la pretensión de cerrarlo desalojando a los pasajeros en horas de la

### **6.3 En materia de agencia de viajes**

#### **6.3.1 ¿Son responsables las agencias de viaje por los paquetes turísticos que venden?**

De acuerdo al criterio que viene utilizando la Comisión y la Sala, las agencias de viajes tienen la obligación de garantizar al cliente la idoneidad de todo el servicio contratado, en tal sentido, su responsabilidad no se limita a las prestaciones que ejecute directamente, sino que se extiende a las acciones de los terceros que contrate para efectos de cumplir con su obligación, debido a que los consumidores acuden a las agencias de viaje con la confianza de que les suministren la totalidad del servicio ofrecido en forma aceptable.

Conforme a lo establecido por la Sala, ello se debe a que la agencia de viajes se encuentra en mejor posición para evaluar los riesgos y problemas que pueden presentarse en el cumplimiento de las condiciones de los paquetes turísticos que se ofrecen en el mercado en el que brindan sus servicios. Agrega que hacerla responsable crea incentivos para que utilice dicho conocimiento de manera más adecuada y en beneficio del consumidor. Por el contrario, el consumidor carece de dicho conocimiento y colocar sobre él el peso de tales problemas no nos conduciría a una mejora en la situación existente.

Así por ejemplo, puede citarse el caso de empresas que, de manera distinta, intervinieron en la elaboración, comercialización y ejecución de paquetes turísticos al Cuzco por motivo de las fiestas patrias 1994. Una de dichas empresas desarrollaba la actividad turística como agencia mayorista (elaboración y organización de servicios y paquetes turísticos para su oferta a las agencias minoristas), la segunda comercializaba al público consumidor; y, la tercera, era operador turístico (ejecutor directo de las prestaciones que forman parte del paquete turístico vendido).

Durante el procedimiento se comprobó que por falta de reservaciones, algunos turistas habían sido cambiados a hoteles de inferior categoría y calidad de servicios; se incumplió con la cabal ejecución de los programas turísticos en los que se refiere a las visitas, calidad de transporte, desayunos y guías. Por ello, aplicando el criterio antes mencionado, la Comisión y la Sala declararon fundada la denuncia considerando que estas empresas no brindaron un servicio idóneo y las sancionó según su grado de responsabilidad<sup>123</sup>.

Otro ejemplo de la aplicación de este criterio es lo resuelto en el caso de una agencia de viajes que vendió a varios consumidores cinco paquetes turísticos por 7 días y 6 noches en un hotel en Cancún en México, con “todo incluido”: comidas, bebidas, snacks, actividades deportivas y de entretenimiento, fiesta y cena de año nuevo.

Sin embargo, cuando los turistas llegaron a Cancún no habían habitaciones disponibles en el hotel que contrataran, por lo que tuvieron que alojarse en otro que nos les brindó los servicios “todo incluido” que habían contratado. Luego de 2 días se les indicó que debían regresar a su hotel, pues ya habían habitaciones disponibles, sin embargo, en un primer momento no se les permitió la salida del otro hotel porque no se habían cancelado los servicios.

La Comisión y la Sala consideraron que el servicio prestado no fue idóneo y establecieron como responsable a la agencia de viajes que había contratado con los denunciantes los paquetes turísticos, en consecuencia, declaró fundada la denuncia<sup>124</sup>.

---

madrugada, sin previamente haberles advertido de tal circunstancia, determina también una conducta que un consumidor razonable no esperaría en la contratación de este servicio.

<sup>123</sup> Ver: Resolución N° 054-97-TDC de fecha 26 de febrero de 1997 en el Expediente N° 113-95-C.P.C. seguido de oficio contra Travel Reps S.A., Turismo Pacifico S.R.L., Colorama Tours S.A. y Promotour. Sanción: 3, 1, Amonestación y 4 Unidades Impositivas Tributarias, respectivamente.

<sup>124</sup> Ver: Resolución N° 0204-2000/TDC-INDECOPI de fecha 24 de mayo de 2000 en el Expediente N° 072-99-CPC

### **6.3.2 ¿La agencia se encuentra obligada a informar al consumidor el carácter no reembolsable de su dinero?**

En cuanto a este tema, la Sala ha señalado que en el mercado de tours en el que se “empaquetan” servicios, resulta fundamental que se informe adecuadamente a los consumidores sobre todas aquellas condiciones necesarias para el conocimiento adecuado del producto o servicio, entre ellas, si resultan reembolsables o no los montos por concepto de adelanto de pago que se hubieran efectuado y en qué condiciones.

Así, la Sala ha establecido que, un consumidor razonable esperaría que al momento de adquirir un paquete turístico se le informe si los prepagos que deberá realizar resultan reembolsables o no y en qué condiciones. Dicha información debe ser proporcionada al consumidor en el momento de la adquisición del paquete turístico, debiendo igualmente informarle de cualquier modificación o variación de tal condición.

Dicho criterio fue aplicado, en el caso de una consumidora contra una agencia de viajes. En este caso, la denunciante había pagado por un paquete turístico, sin embargo no pudo realizar el viaje porque no obtuvo la visa necesaria. En ese sentido, al solicitar la devolución de su dinero le informaron recién el carácter no reembolsable del mismo. Sobre el particular, la Sala confirmó el pronunciamiento de la Comisión considerando que no se le había brindado información adecuada a la denunciante. En tal sentido declaró fundada la denuncia<sup>125</sup>.

## **6.4 En materia de seguros**

### **6.4.1 ¿Qué información se les debe brindar a los asegurados?**

La Comisión ha establecido como criterio que un consumidor razonable espera que por lo menos se le informe de manera directa acerca de los riesgos cubiertos por el seguro del que es beneficiario, los riesgos excluidos, las condiciones para acceder a éstos y las características generales del procedimiento para solicitar la cobertura, en particular si existen plazos perentorios para la ejecución de actos a cargo del cliente. Igualmente, espera que de modificarse alguno de los términos que rigen el seguro, éstos le sean informadas por medios similares.

La aplicación de este criterio se aprecia claramente en el procedimiento de oficio iniciado contra una institución del sistema financiero, en el cual se determinó que ésta no había cumplido con informar a los titulares de un seguro de desempleo CTS sobre las condiciones de la póliza, sobre la modificación de las condiciones del seguro, sobre los plazos máximos para presentar la solicitud de obtención de beneficios ni sobre los motivos que sustentaban la denegación de las solicitudes presentadas. Por estas razones, la Comisión consideró que dicha institución infringió el deber de información al que se encuentra obligado conforme lo señala la Ley<sup>126</sup>.

### **6.4.2 ¿Se encuentra el Banco en la obligación de brindar información a los beneficiarios de un seguro de vida?**

De acuerdo con el criterio establecido por la Comisión, un Banco que ofrece a un consumidor un servicio bancario que lleva incorporado un seguro de vida, tiene la obligación de informar al consumidor respecto de las condiciones del seguro. Por su parte, el consumidor es el que debe

---

seguido por Elisa de Las Mercedes Miguens Díaz, Antonio Ruiz Galacho, Federico Luis Montanelli, Elsa Beatriz Miguens de Montanelli contra Cab Tours. Sanción: 2,8 Unidades Impositivas Tributarias.

<sup>125</sup> Ver: Resolución N° 079-2001/TDC-INDECOPI de fecha 23 de febrero de 2000 en el Expediente N° 377-98-CPC seguido por Isabel Cuellar Ponce de León contra Globo Tours S.A. Sanción: Advertencia.

<sup>126</sup> Ver: Resolución N° 394-99-CPC de fecha 4 de agosto de 1999 en el Expediente N° 184-98-CPC iniciado de oficio contra el Banco de Crédito del Perú. Sanción: 16,75 Unidades Impositivas Tributarias.

comunicar a sus beneficiarios la existencia, características y condiciones del seguro de vida a fin de que éstos lo soliciten al banco una vez ocurrido el siniestro. Con posterioridad a la ocurrencia del siniestro, el Banco deberá informar a los beneficiarios del seguro sobre sus condiciones cuando éstos se lo soliciten. Así, aunque el Banco no tenga la obligación de remitir información respecto a la existencia y características del seguro de vida a sus beneficiarios a la muerte del causante; sí tiene la obligación de brindárselas cuando éstos se lo soliciten.

Dicho criterio ha sido aplicado en el caso de una señora que denunció a un banco, entre otras cosas, porque no le informó que era beneficiaria de un seguro de vida cuyo titular era su hijo fallecido. Asimismo, señaló que el banco no había cumplido con atender sus solicitudes de información. La Comisión consideró que si bien no era obligación del banco informar a los beneficiarios de la existencia y condiciones de un seguro, si lo era el hecho de atender las solicitudes de información que efectuasen los beneficiarios a la muerte del causante, situación que no se dio en este caso, por lo que la denuncia fue declarada fundada<sup>127</sup>.

#### **6.4.3 ¿Se puede negar la cobertura de un seguro vehicular aduciendo imprudencia temeraria?**

Son frecuentes los casos en los que las Compañías de Seguros se niegan a cubrir los accidentes vehiculares aduciendo una imprudencia temeraria del asegurado, la misma que normalmente se incluye como exclusión a la cobertura del seguro. Sin embargo, muchas veces la referida cláusula de exclusión no permite determinar específicamente los supuestos en que se configuraría la situación de imprudencia temeraria ni la identificación de la forma en la que la misma sería determinada.

Ante tal situación, la Sala estableció que cuando el proveedor de seguros no identifica específicamente los supuestos en que el consumidor incurre en imprudencia temeraria, la Comisión y, de ser el caso, la Sala, deberán evaluar si efectivamente se produjo dicha imprudencia temeraria en el caso concreto. En dicho supuesto, si la compañía de seguros no demuestra fehacientemente que el consumidor incurrió en imprudencia temeraria, será de aplicación lo señalado por el Código Civil<sup>128</sup>, es decir, que en caso de duda, las estipulaciones insertas en las cláusulas generales de contratación o en formularios redactados por una de las partes se interpretan a favor de la otra, vale decir, a favor del consumidor.

Ello, toda vez que un consumidor razonable espera que el seguro cubra el riesgo derivado de un accidente, salvo que en el contrato de seguro se especifiquen las causales por las cuales el seguro se eximiría del pago de la indemnización, o que el siniestro se haya producido como consecuencia de la negligencia del conductor del vehículo.

Como un ejemplo de estos casos, podemos citar el de un consumidor que denunció a una compañía de seguros debido a que ésta rechazó cubrir el siniestro que sufrió su automóvil asegurado, aduciendo la imprudencia temeraria de este último.

Al respecto, la Sala consideró fundada la denuncia porque la compañía no había definido la imprudencia temeraria en el contrato y no acreditó fehacientemente la causal de exclusión de la cobertura del siniestro<sup>129</sup>.

---

<sup>127</sup> Ver: Resolución N° 571-2000/CPC de fecha 15 de setiembre de 2000 en el Expediente N° 307-2000-CPC seguido por Consuelo Pashanace Pinedo contra el Banco Wiese Sudameris. Sanción: 0,5 Unidades Impositivas Tributarias.

<sup>128</sup> **CODIGO CIVIL**  
**Artículo 1401°.-** Las estipulaciones insertas en las cláusulas generales de contratación o en formularios redactados por una de las partes, se interpretan, en caso de duda, a favor de la otra.

<sup>129</sup> Ver: Resolución N° 279-2000/TDC de fecha 12 de julio de 2000 en el Expediente N° 320-1998-CPC seguido por Uben Enrique Atoche Kong contra Wiese Aetna Compañía de Seguros S.A. Sanción: 16 Unidades Impositivas

## 6.5 En materia de servicios profesionales

### 6.5.1 ¿Qué son servicios profesionales?

Los servicios profesionales o los brindados en forma profesional, son aquellos brindados en el ejercicio habitual de una profesión, comprendiendo este concepto, todos aquellos servicios que se brindan en el mercado, y entre éstos, los correspondientes a profesionales liberales o servicios profesionales liberales.

### 6.5.2 ¿Quiénes pueden ser considerados como proveedores de un servicio médico?

La Sala ha considerado que para determinar quiénes poseen la calidad de proveedores del servicio médico debe atenderse a lo establecido en la Ley que establece que se encuentran sujetas a ella todas las personas, naturales o jurídicas, de derecho público o privado, que se dediquen en establecimientos abiertos al público, o en forma habitual, a la producción o comercialización de bienes o a la prestación de servicios en el territorio nacional<sup>130</sup>.

En tal sentido, la Sala ha señalado que tanto la Clínica como el médico deben ser considerados proveedores y, por tanto, sujetos bajo el ámbito de aplicación de la Ley, de modo que ambos podrían tener responsabilidad administrativa ante un eventual daño. Así, según la Ley, basta que una persona se dedique habitualmente a la prestación de servicios como profesional liberal para que sea sujeto pasivo de la referida norma, no siendo necesario que lo haga en un lugar abierto al público, ni bajo forma asociada<sup>131</sup>.

Si bien en caso que el consumidor acudiera a una clínica a atenderse y ésta lo derivara a un determinado médico, podría decirse que el consumidor no se vinculó voluntariamente con un profesional médico determinado, debido a que no lo eligió directamente para que le prestara el servicio, ello no quiere decir que dicho médico hubiese perdido la condición de proveedor que le otorga la ley, motivo por el cual, debe responder por los daños que pudiera causar en el ejercicio de su profesión.

Un ejemplo en el que se aplicó este criterio, es el caso de un consumidor que denunció a una clínica y a un médico por cometer un error en la transcripción del examen de leucocitos que se le practicó a su hija. En este caso la Sala declaró fundada la denuncia y consideró que la clínica era responsable por la idoneidad del servicio de atención médica que brindó, sin embargo no consideró que el médico hubiese actuado negligentemente por lo que consideró en este extremo, infundada la denuncia<sup>132</sup>.

---

Tributarias.

#### 130 **LEY DE PROTECCION AL CONSUMIDOR**

**Artículo 1°.**- Están sujetas a la presente Ley todas las personas, naturales o jurídicas, de derecho público o privado, que se dediquen en establecimientos abiertos al público, o en forma habitual, a la producción o comercialización de bienes o la prestación de servicios en el territorio nacional.

#### 131 **LEY DE PROTECCION AL CONSUMIDOR**

**Artículo 3°.**- Para los efectos de esta ley, se entiende por:

(...)

b) Proveedores.- Las personas naturales o jurídicas que fabrican, elaboran, manipulan, acondicionan, mezclan, envasan, almacenan, preparan, expenden o suministran bienes o prestan servicios a los consumidores. En forma enunciativa y no limitativa se considera proveedores a:

(...)

b.4. Prestadores.- Las personas naturales o jurídicas que en forma habitual prestan servicios a los consumidores.

(...)

132 Criterio recogido en la Resolución N° 0170-1998/TDC-INDECOPI de fecha 28 de junio de 1998 que confirmó la Resolución N° 1 de fecha 16 de junio de 1997 de la Comisión de Protección al Consumidor. Sanción: 15 Unidades Impositivas Tributarias.

### **6.5.3 ¿Qué espera un consumidor respecto de un servicio médico?**

Los servicios de atención médica, por su propia naturaleza, siempre conllevan un grado de riesgo. Por lo tanto, es necesario que los profesionales y las entidades encargadas de la administración de servicios de salud actúen con la diligencia debida, toda vez que, cualquier error podría ocasionar un daño grave.

De acuerdo al criterio que viene siendo utilizado por la Comisión y la Sala, cuando un consumidor razonable acude a una institución médica o a un médico en particular, no espera que al solicitar un servicio se le asegure un resultado, en tanto éste no es realmente previsible, pero si espera que el servicio sea brindado con la diligencia debida y con la mayor dedicación, utilizando todos los medios requeridos para lograr el fin buscado.

De otro lado, la adopción de medidas de control de servicios y análisis no está en capacidad de ser negociada por los pacientes que acceden al servicio médico de una clínica, quienes tienen una expectativa legítima en cuanto a las condiciones del servicio que razonablemente deberán recibir, basados precisamente en la garantía implícita de la clínica respecto de sus servicios.

Estos criterios se aplicaron en el caso de un consumidor que denunció a una clínica y a un médico de la misma por haber mantenido internado a su padre por un período mayor al que realmente fue necesario, sin haberle brindado todas las atenciones necesarias, motivo por el cual al ser trasladado a otra clínica no pudo ser salvado. Al respecto, la Comisión, después de analizar el caso, determinó que tanto la clínica como el médico denunciado habían brindado un servicio diligente al denunciante, pues hicieron todo lo posible para salvar su vida. En consecuencia, declaró infundada la denuncia<sup>133</sup>.

### **6.5.4 ¿En qué consiste la obligación de los médicos?**

El criterio que viene usando la Comisión y la Sala es que la obligación de un médico es poner su experiencia, conocimientos, habilidad y toda su capacidad en la curación de un paciente, pudiendo producirse eventualidades como el estado de salud del paciente, su naturaleza física u otros que impidan alcanzar el resultado deseado. No obstante, siendo que la obligación que un médico asume frente a su paciente es una de medios y no de resultados, se considera cumplida la obligación, a pesar de no alcanzar el resultado deseado, cuando el médico haya puesto todo de sí para lograrlo actuando con la debida diligencia<sup>134</sup>.

### **6.5.5 ¿Qué información deben brindar los profesionales y las entidades encargadas de prestar servicios de salud a los consumidores?**

La Comisión ha señalado que los profesionales y entidades encargadas de brindar los servicios de salud están obligadas a informar a los pacientes cuáles son los resultados obtenidos en los exámenes que se le practican, cuál es el tratamiento adecuado que se debe realizar y en qué consiste y porqué se le aplica dicho tratamiento.

Asimismo, la Sala ha establecido que tanto las historias clínicas como los informes médicos contienen información que no necesariamente tiene que ser brindada directamente al consumidor. Ello, porque es práctica común que el médico tratante brinde a sus pacientes y/o a sus familiares información relevante acerca del tratamiento, diagnóstico y evolución del paciente, quedando en la historia clínica los detalles de tal información. Por ello, en caso que el

---

<sup>133</sup> Ver: Resolución N° 655-1999/CPC de fecha 6 de diciembre de 1999 en el Expediente N°106-97-CPC seguido por Vinicio de Antonis Vasconi contra La Esperanza del Perú S.A. – Clínica San Borja y Juan Flores Ponce.

<sup>134</sup> Criterio establecido en la Resolución N° 655-1999/CPC. Ver: nota anterior.

consumidor solicite o desee mayor información sobre el paciente, la historia clínica y los informes médicos están a su disposición para los fines que considere pertinentes<sup>135</sup>.

De igual modo, el deber de información también implica informar al paciente de las limitaciones de los resultados obtenidos en los exámenes que se le practiquen, así como los parámetros de exactitud previstos en los mismos.

Un caso en el que se aplicó este criterio es el iniciado por un consumidor que denunció a varias entidades encargadas de la prestación de servicios de salud y en su denuncia manifestó que acudió al centro odontológico para que le revisen una herida en la lengua, de la cual le extrajeron una muestra para la realización de una biopsia, la cual salió negativa. Sin embargo, como las molestias persistieron acudió a otro lugar donde le realizaron una nueva biopsia cuyo resultado fue positivo, motivo por el cual fue intervenido quirúrgicamente por el instituto que realizó la segunda biopsia, pues el primer diagnóstico había sido erróneo. Sobre el particular, la Comisión consideró que el centro odontológico no acreditó que brindó toda la información pertinente respecto del tratamiento que debía seguir y de las limitaciones del resultado de la biopsia, en particular, consideró que el centro odontológico no informó que el resultado emitido por el laboratorio no era definitivo. Así, la Comisión declaró fundada la denuncia contra el centro odontológico por no haber brindado información suficiente y adecuada al consumidor<sup>136</sup>.

#### **6.5.6 En qué consiste un servicio médico idóneo?**

De acuerdo al criterio establecido por la Comisión un servicio médico idóneo consiste en aplicar el procedimiento o protocolo correcto preestablecido para el tratamiento de lesiones y enfermedades, de la manera más fielmente posible.

Al respecto, cabe traer a colación el caso iniciado por un consumidor contra un hospital y cuatro médicos que participaron en una intervención quirúrgica, luego de la cual el denunciante presentó malestares post operatorios e infecciones en la zona intervenida. Al informar de sus síntomas al médico encargado del control post operatorio del caso, aquel se limitó a tratarlo con antibióticos. Posteriormente, ante los síntomas que tenía, acudió a otro hospital, en el cual le hicieron una intervención quirúrgica y se detectó que en la primera operación se había dejado una gasa en el cuerpo del denunciante, la cual fue extraída de su cuerpo en estado putrefacto. En ese sentido, la Comisión declaró fundada la denuncia, toda vez que el servicio brindado no fue idóneo<sup>137</sup>.

De otro lado, podemos citar el caso de un consumidor que denunció a varios médicos y a una clínica, entre otras cosas porque señaló que habiendo acudido a la clínica para ser tratado de una fractura en la pierna derecha fue tratado durante seis meses sin que su pierna consolidara sino más bien empeorara haciendo necesaria una nueva operación. Después del peritaje realizado se concluyó que el tratamiento elegido por los denunciados fue adecuado para tratar la dolencia sin embargo la Comisión consideró que conociendo los denunciados que el tratamiento no estaba dando resultados debió haber tomado la decisión de cambiar de

---

<sup>135</sup> Ver: Resolución N° 532-2000-TDC de fecha 1 de diciembre de 2000 en el Expediente N° 195-1998-CPC seguido por Sergio Ramirez Palma contra los señores Eduardo Barboza Besada, Oscar Miranda Delgado y La Esperanza del Perú S.A.- Clínica San Borja y Clínica San Felipe.

<sup>136</sup> Ver: Resolución N° 526-1999-CPC de fecha 13 de octubre de 1999 en el Expediente N° 097-1999-CPC seguido por Carlos Grados Rivero contra Clínica San Pablo S.A., Laboratorio Médico San Pablo S.A. y Centro Odontológico San Pablo S.R.L. Sanción: 0,5 Unidades Impositivas Tributarias.

<sup>137</sup> Ver: Resolución N° 647-2000-CPC de fecha 20 de octubre de 2000 en el Expediente N° 126-2000-CPC seguido por Víctor Roberto Montes Díaz contra el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, José Mauricci Ciudad, Sergio Yong Motta, Fernando Herrera Huaranga y Jesús Iriarte Blas. Sanción: 20, 3, 4, 5, respectivamente, exceptuando al señor José Mauricci Ciudad respecto del cual la Comisión consideró improcedente la denuncia.

tratamiento con el fin de corregir dicha situación. En consecuencia la Comisión consideró que el servicio médico no había sido idóneo y declaró fundado este extremo de la denuncia<sup>138</sup>.

#### **6.5.7 ¿Qué sucede cuando se efectúa un diagnóstico errado?**

El criterio establecido por la Comisión y confirmado por la Sala es que cuando una persona accede a un servicio de atención médica no prevé que los exámenes que se le practican sean errados, toda vez que las transcripciones de los resultados de los análisis, expresados objetivamente, serán el sustento del diagnóstico que finalmente deberá emitir el médico.

Por ello, si la Clínica se equivocara en transcribir o redactar un diagnóstico, ella debe ser responsable por los errores cometidos por sus dependientes, toda vez que debe adoptar las precauciones y medidas necesarias para prevenir estos errores. Al respecto, debe tenerse en cuenta que el único documento con que cuenta el usuario para determinar los resultados de la prueba es la transcripción de los mismos que le proporciona el laboratorio, de modo tal, que no tiene la posibilidad de quedarse con las muestras, ni menos de volverlas a evaluar. Esta situación motiva que los profesionales de la salud deban ser sumamente cuidadosos al elaborar este tipo de documentos.

Como ejemplo de la aplicación de este criterio podemos referirnos al caso en que, una clínica entregó a un paciente el resultado de un examen de leucocitos que contenía un error tipográfico pues contenía una cifra errada (al parecer: leucocitos en el orden de 27 600 mmx3 en lugar de 7 600 mmx3). En este caso la Comisión señaló que la clínica era responsable por este error tipográfico debido a que no adoptó las precauciones y medidas necesarias para evitar este error, en consecuencia declaró fundada la denuncia respecto de la clínica e improcedente respecto del médico. Este pronunciamiento fue posteriormente confirmado por la Sala<sup>139</sup>.

#### **6.5.8 ¿Qué espera un consumidor respecto de los servicios de asesoría legal?**

El criterio establecido por la Comisión es que un consumidor razonable, al contratar los servicios profesionales de un abogado o de un estudio de abogados, espera que los proveedores del servicio actúen de manera diligente.

Así, la prestación idónea de los servicios de asesoría legal incluye informar al consumidor la situación exacta del proceso y las posibles acciones que se pueden tomar en el mismo, con la finalidad de que el consumidor pueda tener mayor conocimiento y pueda elegir las acciones a tomar que considere pertinentes.

De otro lado, en caso de presentarse inconvenientes en la prestación del servicio, el cliente debe ser informado de estos hechos y estar al tanto del caso, a fin de tomar la decisión de continuar o no con la contratación del servicio.

No obstante, siendo que la obligación que un abogado asume frente a su cliente es una, al igual que en el caso de la relación médico-paciente, es una de medios y no de resultados, se

---

<sup>138</sup> Ver: N° 184-2001 de fecha 8 de marzo de 2001 en el Expediente N° 146-2000-CPC seguido por Ernesto Chalela Ayulo contra Asociación Benéfica Anglo Americana Alberto Araujo – Alvarez Quesada, José Luis Diez Canseco Castañeda y Ernesto Bancalari Benavides. Sanción: 10 y 5 Unidades Impositivas Tributarias para la clínica y Alberto Araujo – Alvarez Quesada, respectivamente. En apelación.

<sup>139</sup> Ver: Resolución N° 0170-1998/TDC de fecha 24 de junio de 1998 en el Expediente N°423-1996-TDC seguido por Jorge Guimet Barrios contra la Clínica Ricardo Palma y contra José Chávez Ferrer que confirmó el pronunciamiento de la Comisión excepto en el extremo en el que la Comisión consideró improcedente la denuncia respecto del médico pues la Sala consideró infundada la denuncia en este extremo. Sanción: 15 Unidades Impositivas Tributarias.

considera cumplida la obligación, a pesar de no alcanzar el resultado deseado, cuando el abogado haya puesto todo de sí para lograrlo actuando con la debida diligencia

Estos criterios fueron utilizados, en el caso iniciado por un consumidor contra un abogado debido a que éste no realizó ninguna diligencia referida al trámite de los procesos para los que fue contratado ni cumplió con informarle el estado de los mismos, ni de las dificultades que adujo después haber enfrentado. En tal sentido, la Comisión declaró fundada la denuncia pues consideró que el denunciado no mantuvo informado a su cliente acerca de la tramitación de los procesos que tenía a su cargo<sup>140</sup>.

### **6.5.9 ¿Qué deber tiene el proveedor de servicios de asesoría legal cuando el consumidor decide prescindir de sus servicios?**

La Comisión ha señalado que en el caso que un consumidor decida prescindir de los servicios de asesoría legal que hubiera contratado, el proveedor se encuentra en la obligación de devolverle inmediatamente los documentos que hubiera recibido del consumidor para la prestación efectiva del servicio.

Este criterio fue aplicado en el caso de una señora que denunció a un abogado, entre otras cosas, por haberse negado a la devolución de los documentos que le entregó para la tramitación de un proceso, pese a que le comunicó su decisión de prescindir de sus servicios. Al respecto, la Comisión consideró que el abogado había devuelto tardíamente los documentos entregados por la denunciante, impidiendo que ésta continuara los trámites por su cuenta, por lo tanto declaró fundada la denuncia<sup>141</sup>.

## **6.6 En materia de educación**

### **6.6.1 ¿Los proveedores de servicios educativos son responsables por las certificaciones que ofrecen?**

Según el criterio establecido por la Comisión y por la Sala, los proveedores de servicios educativos son responsables por las características, resultados, ventajas y beneficios de los cursos y carreras que ofrecen a los consumidores.

Como ejemplo de la aplicación de este criterio, puede citarse el caso de un consumidor que adquirió los servicios de un centro de educación ocupacional que ofreció en su publicidad otorgar certificados a nombre de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos por culminar carreras técnicas y cursos libres, sin estar autorizado para ello. Sin embargo, luego de cumplir con el plan curricular y aprobar el examen de grado correspondiente, el consumidor no recibió un certificado a nombre de una universidad sino a nombre del Ministerio de Educación. Por ello, la Comisión y la Sala consideraron que el denunciado generó falsas expectativas en el denunciante al ofrecerle ventajas y beneficios que no podía efectivamente brindar, por lo que declararon fundada la denuncia<sup>142</sup>.

### **6.6.2 ¿La demora en la entrega de certificados de estudios constituye un servicio no idóneo?**

---

<sup>140</sup> Ver: Resolución N° 344-1998/CPC de fecha 7 de julio de 1999 en el Expediente N°404-98-CPC seguido por Víctor Raúl Palomino Arias contra Jorge Luis Chipana Llanos. Sanción: 0,85 Unidades Impositivas Tributarias.

<sup>141</sup> Ver: Resolución N° 348-1998/CPC de fecha 7 de julio de 1999 en el Expediente N°150-97-CPC seguido por Zoila Elena Vidal contra el Estudio Peramas & Asociados y contra Eduardo Peramas Ayala. Sanción: 0,25 Unidades Impositivas Tributarias.

<sup>142</sup> Ver: Resolución N° 0269-1999/TDC-INDECOPI de fecha 11 de agosto de 1999 en el Expediente N° 412-1997-C.P.C. seguido por Víctor Palomino Mercado contra Centro de Educación Ocupacional de Gestión no Estatal San Agustín/CESSAG. Sanción: 5 Unidades Impositivas Tributarias.

La Comisión y la Sala consideran que un consumidor razonable esperaría que luego de culminar sus estudios en un instituto o centro educacional, éste le hiciera entrega de las certificaciones de estudios en un tiempo razonable después de presentadas las solicitudes correspondientes.

Dicho criterio fue aplicado en el caso de un consumidor que culminó sus estudios en un instituto de idiomas y que solicitó que se le entregara el certificado de estudios correspondiente. Sin embargo, dicho instituto tardó trece meses en otorgar el certificado, sin acreditar que dicha demora no le fuera imputable. En ese sentido, tanto la Comisión como la Sala consideraron que el denunciado no cumplió con brindar un servicio idóneo, por lo que declararon fundada denuncia y sancionaron al instituto<sup>143</sup>.

### **6.6.3 ¿Deben los centros de enseñanza contar con la autorización para realizar la capacitación? ¿deben estar autorizados para brindar los cursos que ofrecen?**

La Comisión y la Sala han establecido que el ofrecimiento de cursos que no se encuentran autorizados por las autoridades competentes genera falsas expectativas en los consumidores pues les ofrece ventajas y beneficios que no se les puede efectivamente brindar.

Este criterio fue aplicado en el caso de un Instituto que no se encontraba reconocido como Centro de Instrucción Aeronáutico, y que, sin embargo, ofreció dictar un curso de “Tripulación Auxiliar de Abordo” que no fue autorizado por la Dirección General de Transporte Aéreo. De este modo, generó falsas expectativas en los consumidores que, no obstante llevar el referido curso, no obtuvieron un título con valor oficial. Tanto la Comisión como la Sala consideraron que el denunciado infringió el deber de información a que se refiere el artículo 15 de la Ley. Por tanto, declararon fundada la denuncia y sancionaron al referido centro de instrucción<sup>144</sup>.

## **6.7 En materia de reparación de automóviles**

### **6.7.1 ¿Cuántas revisiones técnicas del vehículo debe hacer el proveedor para detectar el defecto?**

En lo que respecta al número previsible de revisiones técnicas necesarias para detectar el defecto que se hubiera presentado en un automóvil, la Sala ha establecido que ello dependerá, en cada caso, de la complejidad técnica que pudiera conllevar la falla ocurrida, correspondiendo al proveedor del servicio considerar que el número de revisiones técnicas que finalmente sean necesarias, debe resultar razonable en función de la falla observada.

De lo anterior se desprende que no resultaría previsible para un consumidor razonable, a menos que el proveedor se hubiera obligado expresamente a ello, que en la primera revisión técnica que se realice, se detecte el motivo del defecto observado y se proceda a reemplazar en el mismo acto la pieza que pudiera haber ocasionado la falla, salvo que la falla sea a todas luces evidente.

Como un ejemplo de la aplicación de este criterio podemos citar el caso de una persona que denunció a un proveedor de vehículos automotores por cuanto su automóvil consumía más

---

<sup>143</sup> Ver: Resolución N° 0214-2000/TDC-INDECOPI de fecha 2 de junio de 2000 en el Expediente N° 444-99-CPC seguido por Rubín Malca León contra Instituto de Idiomas de la Universidad Norbert Wiener. Sanción: 0,33 Unidades Impositivas Tributarias.

<sup>144</sup> Ver: Resolución N° 003-1998/TDC-INDECOPI de fecha 7 de enero de 1998 en el Expediente N° 040-1997/CPC seguido por Edgardo Roberto López Díaz contra Cevatur Perú – Instituto de Altos Estudios Turísticos (CEVATUR). Sanción: 2 Unidades Impositivas Tributarias.

combustible del que debía y el servicio técnico de la denunciada no había logrado resolver su problema pese a las numerosas revisiones que efectuó. Al respecto, la Sala determinó que la denunciada había brindado un servicio idóneo, toda vez que aunque no encontró la falla del vehículo cumplió con cumplir con efectuar todas las revisiones técnicas que pudo hasta que la denunciante impidió que éstas continuaran realizándose. Por ello, la Sala consideró en este extremo, infundada la denuncia<sup>145</sup>.

### **6.7.2 ¿Se presume que el vehículo que se deja a reparar tiene todos sus accesorios y partes completos?**

Si. La Comisión considera que al dejar un auto en un taller, el mecánico debe revisar si el vehículo tiene todas sus partes y, sino fuera así, hacer un inventario de las partes del vehículo faltantes, el mismo que debe ser suscrito por el propietario del vehículo a efectos de acreditar que éste le fue entregado incompleto. Asimismo, un consumidor razonable esperaría que al finalizar la reparación del auto éste le sea devuelto conforme a lo inventariado y no faltándole determinadas partes.

Dicho criterio fue establecido en el caso de un consumidor que dejó su carro para reparar y le fue devuelto faltándole la llanta de repuesto, llave de ruedas, documentación del vehículo, el llavero con las cuatro llaves y el radiador. En su defensa, el taller denunciado señaló que el vehículo había sido dejado por el denunciante en esas condiciones. Sin embargo, la Comisión declaró fundada la denuncia considerando que no había quedado acreditado que el vehículo hubiese sido dejado por el consumidor en esas condiciones<sup>146</sup>.

### **6.7.3 ¿Qué debe hacer un consumidor cuando se encuentra frente a una reparación defectuosa?**

La Sala ha considerado que en los supuestos de reparación defectuosa, el consumidor tiene la responsabilidad de indicarle al proveedor que el desperfecto continúa y solicitar que el vehículo sea sometido a nuevas reparaciones, ya que de no hacerlo podría empeorar la deficiencia detectada. Ello supone entonces, que el consumidor debe mantener una actitud vigilante a fin de evaluar si la falla ha sido reparada por el proveedor de manera adecuada<sup>147</sup>.

## **6.8 En materia de lavandería**

### **6.8.1 ¿Qué espera un consumidor cuando contrata un servicio de lavandería?**

La Comisión ha señalado en diversos casos que un consumidor razonable al momento de entregar una prenda de vestir para su lavado, espera que sea lavada utilizando los medios adecuados para cada tipo de tela y devuelta sin presentar manchas o suciedades, ni rasgaduras o roturas ni desteñidos. Cabe precisar que si las manchas no pueden ser retiradas o la prenda puede sufrir deterioros a través de los métodos utilizados para el lavado de ese tipo de prendas, un consumidor razonable esperaría que con anterioridad a la prestación del servicio se le informe de este hecho.

Este criterio fue aplicado en el caso de una señora que denunció a una lavandería a la que le encargó el lavado de una casaca color ladrillo con una pequeña mancha en el puño. La lavandería le informó que el tono de la casaca podría bajar, sin embargo al recogerla se dio con

---

<sup>145</sup> Ver: Resolución N° 131-1998/TDC de fecha 15 de mayo de 1998 en el Expediente N° 533-1996-CPC seguido por Arturo Salas Postigo contra Automotriz Vega Motors S.A. y Hyundai Perú Automotriz S.A.

<sup>146</sup> Ver: Resolución N° 532-2000-CPC de fecha 1 de setiembre de 2000 en el Expediente N° 212-2000-CPC seguido por Raul Benavente Zaga contra Mauro Diaz Cáceres. Sanción: 0,15 Unidades Impositivas Tributarias.

<sup>147</sup> Dicho criterio fue utilizado por la Sala en la Resolución N° 576-2000/TDC-INDECOPI en el Expediente N° 287-2000-CPC seguido por Henry Aramayo Pinazzo contra Factoría Germania S.R.L.

la sorpresa que la lavandería había manchado la casaca y que por ello la misma había sido teñida de otro color sin su consentimiento. En este caso, la Comisión consideró que si bien la empresa denunciada cumplió con advertir al denunciante que la prenda podía desteñirse debido a la calidad del material, no cumplió con prestar un servicio idóneo, toda vez que al intentar reparar el daño causado a la prenda por dicho servicio, originó que la casaca quedara de un color diferente al original tiñéndola para solucionar el impase. Por ello la Comisión declaró fundada la denuncia<sup>148</sup>.

#### **6.8.2 ¿Se presume que la prenda dejada para lavar se entrega en perfectas condiciones?**

La Comisión ha establecido que un proveedor debe dejar constancia del estado en que la prenda le es entregada para su lavado, pues en caso no exista ninguna anotación, se presume que la misma se encontraba en óptimas condiciones al ser entregada para su lavado.

Este criterio fue aplicado en el caso de una consumidora que entregó a la denunciada un saco negro de gamuza, para ser lavado. Al pasar a retirar su prenda en la fecha acordada, ésta había perdido color y textura. La denunciada no hizo ninguna anotación en la orden de trabajo, sobre el estado de la prenda (por ejemplo si es que se encontraba desteñida, percutida o deteriorada) por lo que la Comisión presumió que la misma se encontraba en óptimas condiciones al ser entregada para su lavado. En tal sentido, la Comisión declaró fundada la denuncia<sup>149</sup>.

### **6.9 En materia de servicio doméstico**

#### **6.9.1 ¿Qué espera un consumidor razonable al contratar un servicio doméstico?**

La idoneidad del servicio doméstico depende en muchos casos de la afinidad que exista con la persona seleccionada para brindarlo, es decir, generalmente el consumidor utiliza criterios subjetivos al momento de evaluar la idoneidad del personal que brinda servicios domésticos.

Así, la Sala ha considerado que la agencia no puede garantizar que el personal seleccionado encaje perfectamente dentro de las preferencias del consumidor que solicita el personal, pues la calificación que él efectúe será realizada sobre la base de criterios subjetivos.

En ese sentido, lo que esperaría un consumidor razonable es que la agencia realice una evaluación previa del personal sobre la base de las referencias de empleadores anteriores y entrevistas personales y como resultado de esta evaluación asigne el personal.

Así, al contratar el servicio de una agencia de empleos, un consumidor razonable esperaría que éste seleccionado atendiendo a las características que ha requerido.

Finalmente, en caso que el personal seleccionado no reuniese las características requeridas, un consumidor razonable esperaría que la agencia de empleos le asigne a una nueva persona en un plazo razonable, salvo que de los términos del contrato se desprenda algo distinto<sup>150</sup>.

#### **6.9.2 ¿Cuántas veces puede solicitarse la reposición del personal asignado en los contratos con agencias de servicio doméstico?**

---

<sup>148</sup> Ver: Resolución N° 204-1999-CPC de fecha 5 de mayo de 1999 en el Expediente N° 407-1998-CPC seguido por Claudia Carrillo Barnuevo contra Lavandería San Borja Norte S.A. Sanción: Advertencia.

<sup>149</sup> Ver: Resolución N° 060-2000-CPC de fecha 24 de enero de 2000 en el Expediente N° 470-1999-CPC seguido por Teresa Japp de Cortés contra la lavandería "Lava Rápido" de propiedad de María del Socorro Castro Rodríguez. Sanción: 0,15 Unidades Impositivas Tributarias.

<sup>150</sup> Dichos criterios fueron utilizados por la Sala en la Resolución N° 183-2001/TDC-INDECOPI de fecha 23 de marzo de 2001 en el Expediente N° 456-2000-CPC seguido por Nelly Bernedo Arenas contra Carmela Rosalía Mosquera Palacios.

La Comisión ha señalado que el consumidor que celebra un contrato con una agencia de servicio doméstico puede solicitar la reposición del personal las veces que resulten necesarias durante el tiempo de vigencia de la garantía que hubiera establecido el proveedor al momento de ofrecer su servicio y de acuerdo a las condiciones que hubiera pactado las partes.

Un ejemplo de la aplicación de este criterio, se dio en el caso de una señora que denunció a una agencia de empleos que no había cumplido con reponer al personal asignado para el servicio doméstico, a pesar de que la garantía establecida en el contrato suscrito por las partes de encontraba aún vigente. En tal sentido, la Comisión declaró fundada la denuncia<sup>151</sup>.

### **6.9.3 ¿El proveedor se encuentra obligado a informar al consumidor el carácter no reembolsable de su dinero?**

Como ya señalamos anteriormente, la obligación de información se traduce en el deber de poner a disposición de los consumidores toda la información relevante respecto de los términos y condiciones de los productos o servicios ofrecidos, de manera tal que aquella pueda ser conocida o conocible por un consumidor razonable usando su diligencia ordinaria.

En tal sentido, la Comisión ha establecido que el carácter reembolsable del dinero constituye una condición del contrato importante, toda vez que el conocimiento de ésta podría influir en la decisión de contratar del consumidor. En consecuencia, la Comisión ha considerado que la mencionada información es relevante, y que por tanto, debe ser puesta en conocimiento del consumidor.

Entre los casos en los que se ha aplicado este criterio, podemos mencionar el de una señora que contrató con una agencia de servicios domésticos a fin de obtener los servicios de una empleada. La empleada trabajó poco tiempo y luego fue reemplazada por dos candidatas que no cumplían con los requisitos pactados, motivo por el cual la denunciante solicitó la devolución de su dinero y la agencia se negó a hacerlo aduciendo el carácter no reembolsable del mismo. La Comisión consideró que la denunciada no informó a la denunciante sobre el carácter de 'no reembolsable' del pago efectuado, motivo por el cual declaró fundada la denuncia<sup>152</sup>.

### **6.9.4 ¿Puede solicitarse la devolución del dinero pese a haberse pactado la reposición de empleada?**

De acuerdo al criterio establecido por la Comisión, cuando el consumidor y la agencia de empleos celebran un contrato por el cual esta última se obliga a reponer al personal asignado para el servicio doméstico en caso que el consumidor no se encuentre conforme con el mismo, no resulta posible solicitar la devolución del dinero, salvo que de los términos del contrato se desprenda algo distinto.

Este criterio se aplicó en el caso de una señora que denunció a una agencia de empleos ante su negativa de devolverle el dinero por no haberse encontrado satisfecha con el personal asignado luego del primer cambio. Al respecto, la Comisión consideró infundada la denuncia, toda vez que conforme al contrato no cabía devolución del dinero sino la reposición del personal<sup>153</sup>.

---

<sup>151</sup> Ver: Resolución N° 680-2000-CPC de fecha 3 de noviembre de 2000 en el Expediente N° 299-2000-CPC seguido por Martha Duran Velarde contra Flora Ramos. Sanción: Advertencia.

<sup>152</sup> Ver: Resolución N° 038-2000-CPC de fecha 17 de enero de 2000 en el Expediente N° 555-99-CPC seguido por Carmen Patricia Gonzales Vigil Pinillos contra Carmela Mosquera Palacios. Sanción: Advertencia.

<sup>153</sup> Ver: Resolución N° 636-2000-CPC de fecha 20 de octubre de 2000 en el Expediente N° 456-2000-CPC seguido por Nelly Bernedo Arenas contra Carmela Rosalía Mosquera.

### **6.9.5 ¿A quién corresponde la carga de la prueba sobre si informó o no al consumidor el carácter no reembolsable de su dinero?**

De acuerdo al criterio establecido por la Comisión, la carga de la prueba sobre si se informó o no al consumidor respecto a que el monto de lo pagado tendría el carácter de no reembolsable, debe ser asumida por quien maneja dicha información y se encuentra en mejor posición para producir prueba sobre tal hecho. En este sentido, es el proveedor quien se encuentra en mejor posición para poder demostrar si efectivamente informó al consumidor sobre estas circunstancias no previsibles.

Como ejemplo de la aplicación de este criterio podemos volver a citar el caso descrito anteriormente. En él la Comisión declaró fundada la denuncia por cuanto la denunciada no acreditó a lo largo del procedimiento haber informado a la denunciante sobre el carácter de 'no reembolsable' del pago efectuado, motivo por el cual declaró fundada la denuncia<sup>154</sup>.

### **6.10 En materia de servicio de costura**

#### **¿Qué espera un consumidor cuando encarga la confección de una prenda?**

Al respecto, la Comisión ha establecido que un consumidor razonable al mandar a confeccionar una prenda de vestir espera que ésta se haga de manera tal que se ajuste a sus medidas. En efecto, un consumidor razonable espera que la persona que lo va a confeccionar, dado que es una persona con experiencia, tome correctamente sus medidas y le entregue una prenda de acuerdo a ellas. En efecto, un consumidor razonable no espera que la prenda le quede ajustada de tal manera que no pueda levantar los brazos cómodamente o que las mangas le queden grandes por ejemplo.

Dicho criterio fue aplicado en el caso de una consumidora que denunció a un sastre por cuanto el saco que le encargó confeccionar no fue hecho de acuerdo con sus medidas. En este caso, la Comisión declaró fundada la denuncia, toda vez que quedó acreditado que el saco materia de denuncia no había sido confeccionado de acuerdo a las medidas de la consumidora. En ese sentido, ordenó al denunciado la reparación del saco<sup>155</sup>.

### **6.11 En materia de servicio de carpintería**

#### **¿Qué espera un consumidor respecto del servicio de carpintería?**

Conforme al criterio que viene utilizando la Comisión y la Sala, un consumidor razonable al adquirir un producto o contratar un servicio, espera que éstos sean entregados o prestados en el plazo que se pactó para ello, salvo que de los términos o condiciones del contrato suscrito se desprenda algo distinto. En consecuencia, la entrega del producto o la prestación del servicio tardíamente, sí constituye una infracción a la Ley, siempre y cuando de las condiciones y términos acordados no se desprenda algo distinto.

Como un ejemplo de la aplicación de este criterio podemos referirnos al caso iniciado de oficio en contra de una empresa dedicada a la venta y confección de muebles. En este caso, la empresa incurrió en retrasos e incumplimientos en la entrega de muebles cuya fabricación le fue encargada e incluso pagada. Por esta razón, la Comisión señaló que el servicio prestado a

---

<sup>154</sup> Ver: Resolución N° 038-2000-CPC de fecha 17 de enero de 2000 en el Expediente N° 555-2000-CPC seguido por Carmen Patricia Gonzales Vigil Pinillos contra Carmela Mosquera Palacios. Sanción: Advertencia.

<sup>155</sup> Ver: Resolución N° 107-2001-CPC de fecha 8 de febrero de 2001 en el Expediente N° 019-2001-CPC seguido por Thelma Rosa Huapaya Pando contra William V. Eguiluz Puertas. Sanción: Amonestación.

la empresa no fue idóneo<sup>156</sup>.

Otro ejemplo, es el caso en que un consumidor denunció a una persona natural dedicada a trabajos de carpintería por cuanto no cumplió oportunamente con la elaboración e instalación de un closet de madera para lo cual fue contratado, pese a habersele entregado un adelanto de dinero. Al respecto, la Comisión consideró que efectivamente el denunciado no había cumplido con lo pactado y declaró fundada la denuncia<sup>157</sup>.

## **6.12 En materia de instalación de parquet**

### **6.12.1 ¿Qué espera un consumidor al contratar la compra e instalación de piso de parquet?**

La Comisión ha señalado en repetidas oportunidades, que un consumidor razonable al contratar la compra e instalación de piso de parquet, espera que el proveedor instale el parquet de una manera apropiada, de forma tal que éste no presente imperfecciones o se seque al poco tiempo de instalado originando que se encoja o deforme.

Dicho criterio ha sido aplicado, como ya dijimos en numerosas resoluciones, por ejemplo en el caso de una señora que manifestó que varias piezas del parquet que se le instaló se encontraban torcidas y rajadas, sin que el proveedor hubiese cumplido con efectuar reparación alguna. Sobre el particular, la Comisión declaró fundada la denuncia considerando que el servicio brindado por el denunciado no había sido idóneo<sup>158</sup>.

### **6.12.2 ¿Un consumidor espera que el parquet instalado presente problemas de separación?**

En opinión de la Comisión, un consumidor razonable espera que la instalación de un piso de parquet sea efectuada en forma apropiada por el proveedor, de modo tal que éste no presente problemas de separación entre sí luego de haber sido instalado.

En efecto, dicho criterio fue aplicado por ejemplo en el caso de un señor que denunció a otro por cuanto el parquet que se le instaló se empezó a abrir a los pocos meses de instalado. Al respecto, la Comisión consideró que la instalación no había sido efectuada de manera adecuada por lo que declaró fundada la denuncia<sup>159</sup>.

## **6.13 En materia de espectáculos**

### **6.13.1 ¿Qué espera un consumidor razonable cuando asiste a un concierto?**

La Comisión ha considerado que en espectáculos tales como conciertos, un consumidor razonable no esperaría que todas las personas que acuden ha ver el espectáculo permanezcan sentadas en sus respectivos asientos durante todo el espectáculo. Asimismo, un consumidor razonable

---

<sup>156</sup> Ver: Resolución N° 120-1998/TDC de fecha 2 de marzo 1998 en el Expediente N° 280-97-CPC seguido de oficio contra Gasayo S.A. Sanción: 50 Unidades Impositivas Tributarias.

<sup>157</sup> Ver: Resolución N° 284-99-CPC de fecha 9 de junio de 1999 en el Expediente N° 134-99-CPC seguido por Guillermo Cabanillas Piedra contra Mario Anco Malpartida. Sanción: 0,26 Unidades Impositivas Tributarias.

<sup>158</sup> Ver: Resolución N° 443-2000-CPC de fecha 12 de julio de 2000 en el Expediente N° 213-2000-CPC seguido por Luz Espinoza García de Flores contra William Erribarren Cristobal. Sanción: Advertencia.

<sup>159</sup> Ver: Resolución N° 700-2000-CPC de fecha 10 de noviembre de 2000 en el Expediente N° 609-2000-CPC seguido por Manuel Alcides Nuñez Roman contra Pedro Idelfonso Murillo Aparicio. Sanción: 0,7 Unidades Impositivas Tributarias.

esperaría que personas que forman parte de la organización del evento, tales como personal de seguridad, acomodadores o personal de limpieza, circulen por los pasadizos cumpliendo con sus tareas.

Sobre el particular, hubo un caso en el que un consumidor denunció a una empresa organizadora de espectáculos señalando que durante el concierto al que asistió, la denunciada habría permitido que el público se ubique en los pasadizos obstaculizando de esta manera su visibilidad. La Comisión declaró infundada la denuncia en este extremo considerando tal situación como natural en los conciertos<sup>160</sup>.

### **6.13.2 ¿Qué espera un consumidor razonable cuando se le ofrece un “after show party” como beneficio adicional?**

Al respecto, la Comisión considera que un consumidor razonable al que se le ofrece una fiesta posterior al concierto de una cantante famosa, como beneficio adicional por la compra de la entrada al referido concierto, entenderá que el personaje central del show asistirá a dicha fiesta, más aún si la promoción de dicha actividad ha sido realizada con relación al espectáculo ofrecido por la cantante.

Sobre la aplicación del criterio expuesto, podemos volver a citar el caso desarrollado en el punto anterior, en la que en otro extremo de su denuncia este consumidor señaló que al *after show party* del concierto de una cantante famosa ésta sólo asistió a disculpar su inasistencia, por lo que la Comisión consideró, en este extremo, fundada la denuncia<sup>161</sup>.

### **6.13.3 ¿Qué espera un consumidor al dejar sus prendas u otros objetos en el casillero de un local, pagando una retribución por el servicio de custodia y recibiendo a cambio una contraseña?**

La Comisión ha considerado que un consumidor razonable espera que al entregar un determinado bien para su custodia, éste le sea devuelto a cambio de la contraseña recibida. Así, un consumidor no esperaría que el bien sea extraviado. En todo caso, de extraviarse el bien, la expectativa mínima de un consumidor razonable sería que el proveedor reponga la pérdida oportunamente.

Este criterio, fue aplicado por la Comisión en el caso de un consumidor que asistió a una fiesta organizada por una empresa dedicada a la realización de espectáculos y dejó en el guardarropa su casaca y su teléfono celular, pagando por el servicio de custodia, por lo cual recibió una contraseña. Sin embargo, al acercarse a recoger sus pertenencias, no le fueron entregadas.

En este caso, la Comisión señaló que si la empresa denunciada brindaba un servicio de custodia por el cual entregaba una contraseña y cobraba, entonces se encontraba en la obligación de devolver el bien dado en custodia a la persona portadora de la contraseña. Sin embargo, quedó acreditado que la denunciada no lo hizo, motivo por el cual la denuncia fue declarada fundada<sup>162</sup>.

## **6.14 En materia de servicios públicos**

### **6.14.1 ¿Es competente la Comisión en materia de reclamos derivados de la prestación**

---

<sup>160</sup> Ver: Resolución N° 598-2000-CPC de fecha 29 de setiembre de 2000 en el Expediente N° 208-2000-CPC seguido por Eduardo Vergaray Van Meerbeck contra Fifty Five S.A.. Sanción: 2 Unidades Impositivas Tributarias.

<sup>161</sup> Ver: nota anterior. Sanción: 2 Unidades Impositivas Tributarias.

<sup>162</sup> Ver: Resolución N° 736-2000-CPC de fecha 24 de noviembre de 2000 en el Expediente N° 518-2000-CPC seguido por Beatriz Lynch contra Orbit Entertainment S.A.C. Sanción: 0,15 Unidades Impositivas Tributarias.

## de servicios públicos?

Como ya se señaló al hablar aplicación objetiva de la Ley, en el tema específico de servicios públicos la Comisión, como en todos los casos, es competente para conocer de los procedimientos administrativos originados con ocasión de una presunta infracción a las normas contenidas en la Ley.

Sin embargo, no será competente, en el caso que se le haya asignado a otro organismo distinto de la Comisión, la facultad de resolver reclamos y quejas suscitados entre particulares en determinados supuestos, específicos y expresos<sup>163</sup>.

### 6.14.2 ¿En qué casos se ha asignado a otro organismo distinto de la Comisión, la facultad de resolver reclamos y quejas suscitados entre particulares?

Por ejemplo, en materia de telecomunicaciones se ha señalado que el OSIPTEL tiene entre sus funciones la de solucionar y resolver los reclamos y controversias surgidas entre los usuarios y los operadores de los servicios de telecomunicaciones, motivo por el cual le queda a la Comisión únicamente competencia residual, es decir, para los casos no contemplados en su Reglamento<sup>164</sup>.

En efecto, la Sala ha establecido que en materia de telecomunicaciones, la Comisión conocerá aquellos casos de infracción a las normas contenidas en la Ley, siempre y cuando no haya norma que otorgue competencia a OSIPTEL en los mismos supuestos<sup>165</sup>.

Por ejemplo, hubo un caso en el que una empresa dedicada al servicio de telecomunicaciones, envió a unos técnicos a realizar la reparación del servicio telefónico de un consumidor, sin embargo, sus técnicos ocasionaron diversos daños en el interior del inmueble del consumidor, motivo por el cual éste interpuso una denuncia ante la Comisión. En este caso la Comisión consideró fundada la denuncia.

En segunda instancia, la Sala confirmó la decisión de la Comisión y estableció que en ese caso, tanto la Sala como la Comisión resultaban competentes para emitir pronunciamiento, toda vez que consideró que la normativa de competencia de OSIPTEL permitía concluir que la Comisión tenía competencia respecto de los casos en los que se produzcan perjuicios a los usuarios por una actividad relacionada con la prestación de los servicios de telecomunicaciones, que no se encuentren expresamente reservados para el OSIPTEL, dentro de cuyos supuestos no se encontraría el hecho, por ejemplo, que al instalar una línea telefónica se rompa una tubería o una pared, o que con motivo de la instalación del servicio de cable se

---

<sup>163</sup> Ver: Resolución N° 008-2001/TDC de fecha 5 de enero de 2001 en el Expediente N° 013-1999-CPC seguido por César Avellaneda Portugal contra Telefónica del Perú S.A.A.

<sup>164</sup> **DECRETO SUPREMO N° 008-2001-PCM**

**Artículo 58°.-** OSIPTEL tiene competencia exclusiva para conocer y resolver los reclamos presentados por usuarios contra EMPRESAS OPERADORAS, en segunda instancia, que versen sobre las siguientes materias:

- a) Facturación o cobro del servicio, lo que incluye expresamente las controversias vinculadas con la aplicación del artículo 14 del Decreto Legislativo N° 716;
  - b) Instalación o activación del servicio;
  - c) Traslado del servicio;
  - d) Suspensión o corte del servicio;
  - e) Calidad e idoneidad en la prestación del servicio, incluyendo veracidad de la información brindada al usuario;
  - f) Falta de entrega del recibo o de la copia del recibo solicitada por el usuario;
  - g) Incumplimiento de la empresa operadora en activar o desactivar servicios suplementarios o adicionales que hubieren sido solicitados por el usuario;
- Es requisito para la admisión del reclamo haber agotado la vía previa ante la EMPRESA OPERADORA.

<sup>165</sup> Ver: nota N° 140.

genere un desperfecto en el televisor del cliente<sup>166</sup>.

### **6.14.3 ¿Puede una empresa prestadora de determinado servicio público condicionar un reclamo al pago previo de la retribución facturada?**

No. La Ley establece que las empresas que prestan servicios públicos no podrán condicionar la atención de los reclamos formulados por los consumidores al pago previos de la retribución facturada<sup>167</sup>.

Con ello, se busca proteger el derecho de los consumidores a reclamar primero y pagar después que el reclamo haya sido resuelto de manera definitiva, a fin de evitar causar mayores perjuicios a los usuarios de un servicio público en aquéllos casos en que el monto facturado no corresponda al servicio efectivamente brindado.

Así, la Sala ha considerado que cuando la empresa de servicios públicos impida el reclamo por parte del usuario o cuando exija el pago de la factura sujeta a reclamo (incluyendo el monto sujeto a reclamo como deuda pendiente en los recibos posteriores) o cuando la empresa imponga una sanción por el no pago de la factura reclamada (suspensión del suministro, cobro de intereses moratorios), o cuando exija indirectamente el pago de lo reclamado se configura una infracción al artículo 14 de la Ley<sup>168</sup>.

Por ejemplo, hubo un caso en el que una empresa dedicada a la generación, captación y distribución de energía eléctrica exigió a un consumidor el pago de la retribución facturada cuando aún estaba pendiente el plazo para apelar el pronunciamiento que dio dicha empresa ante un primer reclamo del consumidor. En este caso, tanto la Comisión como la Sala consideraron que se había configurado uno de los supuestos de infracción al artículo 14 de la Ley, motivo por el cual la empresa fue sancionada<sup>169</sup>.

## **7. CRITERIOS APLICADOS EN LOS CASOS QUE SE HAN PRESENTADO CON MAYOR FRECUENCIA ANTE LA COMISION EN MATERIA DE VENTA MINORISTA DE BIENES**

### **7.1 En materia de electrodomésticos**

#### **¿Cómo funciona la garantía implícita en el tema de electrodomésticos?**

Conforme lo ha señalado la Comisión, en aplicación del principio de garantía implícita, un consumidor razonable que adquiere un electrodoméstico que presenta algún defecto, espera que el problema presentado sea solucionado por el proveedor, de no ser posible, espera que el proveedor le cambie el producto y finalmente, si ello tampoco es posible espera la devolución de su dinero.

Podemos citar como ejemplo de aplicación de este criterio el caso de un señor que denunció a

---

<sup>166</sup> Ver: Resolución N° 047-2001/TDC de fecha 24 de enero de 2001 en el Expediente N° 279-2000-CPC seguido por Roberto Naito Fukuda y Cecilia Ching de Naito contra Telefónica del Perú S.A.A.

<sup>167</sup> **LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**  
**Artículo 14°.-** Las empresas que prestan servicios públicos no podrán condicionar la atención de los reclamos formulados por los consumidores o usuarios al pago previo de la retribución facturada.

<sup>168</sup> Sin embargo, debe tenerse en cuenta que en materia de telecomunicaciones el OSIPTEL el organismo competente para resolver la aplicación del citado artículo 14 de la Ley, en virtud del recientemente aprobado Decreto Supremo N° 008-2001-PCM.

<sup>169</sup> Ver: Resolución N° 017-1998/TDC de fecha 19 de enero de 1998 en el Expediente N° 341-95-CPC seguido de oficio contra Empresa Regional Electronorte Medio Hidrandina S.A. Sanción: 15 Unidades Impositivas Tributarias.

una empresa dedicada a la comercialización de electrodomésticos, por cuanto ésta le vendió una tornamesa que no correspondía al modelo del equipo de música al que se quería integrar. La Comisión estableció que en esas circunstancias un consumidor esperaría que el tornamesa corresponda al modelo del equipo que adquiere. Asimismo, en caso de no ser así, esperaría que el proveedor del producto lo cambie, de tal manera que el equipo funcione normalmente y si ello no fuese posible, esperaría la devolución de su dinero. En consecuencia, la Comisión declaró fundada la denuncia<sup>170</sup>.

Finalmente, podemos recordar la denuncia de un consumidor contra una empresa dedicada a la comercialización de artefactos eléctricos en el que la Comisión la declaró fundada por cuanto la cocina que vendió la empresa presentó signos de oxidación y picaduras en la puerta del horno al poco tiempo de uso, sin que dicho problema cumpliera con ser solucionado por el proveedor conforme a lo que esperaría un consumidor razonable<sup>171</sup>.

## **7.2 En materia de computadoras**

### **7.2.1 ¿Qué espera un consumidor al adquirir una computadora?**

Al respecto, la Comisión ha establecido que un consumidor razonable esperaría que al adquirir una computadora, dicho equipo le sea entregado con todos sus componentes conforme a las especificaciones señaladas y descritas en los documentos de compra, salvo que de los términos acordados por las partes se desprenda algo distinto.

Dicho criterio fue aplicado por ejemplo en el caso de un consumidor que denunció a una empresa dedicada a la venta de computadoras señalando que dicha empresa no había cumplido con entregar el CPU con sus respectivas piezas originales. Habiendo quedado tal circunstancia acreditada, la Comisión declaró fundada la denuncia<sup>172</sup>.

### **7.2.2 ¿Qué espera un consumidor si la computadora que adquirió presenta algún problema?**

Al igual que cuando se adquiere cualquier otro producto, un consumidor razonable esperaría que de presentarse algún problema en el producto adquirido, éste sea solucionado por el proveedor, salvo que de los términos acordados se desprenda algo distinto. Igualmente, cuando la reparación no fuese posible, un consumidor razonable esperaría que se proceda al cambio de la pieza que falla; y, cuando tal acto no solucionara el desperfecto, se proceda al cambio del producto por otro de similares características. Finalmente, cuando el cambio del producto tampoco fuese posible, un consumidor razonable esperaría que se le devuelva la cantidad pagada por dicho bien.

La Comisión ha establecido que un consumidor razonable esperaría que luego de la revisión técnica de una computadora, el proveedor le informe acerca de las fallas que ésta pudiera presentar, salvo que de los términos acordados se desprenda algo distinto.

En efecto, podemos citar el caso de un consumidor que denunció a una empresa dedicada a la

---

<sup>170</sup> Ver: Resolución Final 581-99-CPC de fecha 15 de noviembre de 1999 en el Expediente N° 371-99-CPC seguido por Haydee Cárdenas Quintana de Jurado contra Distribución e Importación de Artefactos Electrodomésticos – Diport S.R.Ltda. Sanción: 0,2 Unidades Impositivas Tributarias.

<sup>171</sup> Ver: Resolución Final 483-99-CPC de fecha 22 de setiembre de 1999 en el Expediente N° 104-99-CPC seguido por Angélica Anduvi Ipanaqué contra Corporación Andina de Distribución S.A. – Carsa. Sanción: 0,15 Unidades Impositivas Tributarias.

<sup>172</sup> Ver: Resolución N° 440-2000-CPC de fecha 12 de julio de 2000 en el Expediente N° 104-2000-CPC seguido por Mercedes Amancio Casanova y Carlos Amancio Casanova contra Servicios y Proyectos Electrónicos S.A. Sanción: Advertencia.

venta de computadoras señalando que la computadora, al poco tiempo de adquirida, presentó fallas que el servicio técnico de la denunciada no cumplió con solucionar señalando incluso que se le pretendió cobrar por la reparación. Al respecto, la Comisión consideró que la denunciada se encontraba obligada a brindar asistencia técnica en virtud de la garantía ofrecida<sup>173</sup>.

Otro ejemplo, lo podemos encontrar en el caso de un consumidor que acreditó que un proveedor de computadoras no cumplió con solucionar los desperfectos que la suya presentó al poco tiempo de adquirida, por lo que la Comisión consideró fundada la denuncia<sup>174</sup>.

### **7.2.3 Entonces, ¿debe un consumidor acudir al proveedor para solicitar la reparación de su equipo cuando éste falla?**

Si. Ello, teniendo en cuenta que como se señaló en el punto precedente, un consumidor espera que de presentarse un problema con su equipo éste sea solucionado por el proveedor. Entonces, para que el proveedor pueda cumplir con su obligación, el consumidor debe acudir al servicio técnico de quien le vendió la máquina e informar el problema a fin de obtener la solución deseada.

Por ejemplo, se presentó el caso de un consumidor que denunció a una empresa dedicada a la actividad de informática. En su denuncia señaló que la computadora que adquirió presentó diversas fallas por lo que solicitó al proveedor el cambio del equipo. En su defensa, la denunciada manifestó que la computadora contaba con una garantía por la cual, de registrarse algún problema se repararía o se reemplazarían las partes defectuosas, para lo cual el denunciante debía llevar la computadora al servicio técnico autorizado. La Comisión declaró infundada la denuncia, toda vez que consideró que el denunciante no había cumplido con acudir a la empresa denunciada para solicitar la reparación de su equipo<sup>175</sup>.

## **7.3 En materia de medicamentos**

### **7.3.1 ¿Qué información debe brindarse a los consumidores en los medicamentos?**

Conforme al criterio que ha venido siendo utilizado por la Comisión y la Sala respecto a productos destinados a la salud de las personas, se exige que se brinde información sobre los ingredientes y componentes de los mismos. Esto se justifica por la propia naturaleza de dichos productos, toda vez que al tener una finalidad que los distingue de los demás, cual es el curar, contienen compuestos por ingredientes que pueden producir diversos efectos en el organismo de los consumidores. Así, si bien el efecto previsible es que la dolencia desaparezca, dichos ingredientes podrían causar también efectos secundarios<sup>176</sup>.

Cabe señalar que los efectos secundarios podrían presentarse también en caso que se consuma una dosis errónea o se utilice de modo incorrecto el producto, por lo que esta

---

<sup>173</sup> Ver: Resolución N° 584-2000-CPC de fecha 22 de setiembre de 2000 en el Expediente N° 162-2000-CPC seguido por Eleuterio Canal Yturriaga contra Master Chip S.R.L Sanción: 0,15 Unidades Impositivas Tributarias.

<sup>174</sup> Ver: Resolución N° 520-2000-CPC de fecha 25 de agosto de 2000 en el Expediente N° 267-2000-CPC seguido por Ciro Graciano Quiñones Ortiz contra Star Computers E.I.R.Ltda. Sanción: 0,35 Unidades Impositivas Tributarias.

<sup>175</sup> Ver: Resolución N° 714-2000-CPC de fecha 17 de noviembre de 2000 en el Expediente N° 534-2000-CPC seguido por Sergio Diaz Gonzales contra Nuevos Medios Tecnológicos S.A.

<sup>176</sup> **LEY DE PROTECCION AL CONSUMIDOR**

**Artículo 15°.-** El proveedor está obligado a consignar en forma veraz, suficiente y apropiada muy fácilmente accesible al consumidor o usuario, la información sobre los productos o servicios ofertados. Tratándose de productos destinados a la alimentación y la salud de las personas, esta obligación se extiende a informar sobre sus ingredientes y componentes. (...)

información es también relevante y debe ser trasladada a los consumidores.

### **7.3.2 ¿Es responsable el fabricante en la elaboración de un medicamento defectuoso?**

Conforme al criterio adoptado por la Comisión y por la Sala, el fabricante es responsable por los productos que en su diseño o configuración normal no conllevan un determinado riesgo, pero por un defecto de fabricación se torna en riesgoso para el consumidor. Ello, puesto que no se trata de riesgos que no hayan sido advertidos, sino, de un riesgo injustificado para el consumidor<sup>177</sup>.

Este criterio ha sido aplicado en un caso en el cual un lote de un medicamento determinado no contenía el componente Hidroclorotiazida que daba las características de diurético, sino que contenía el compuesto "Trifluoperzina" (un antipsicótico)<sup>178</sup>. Dado que este último componente fue incorporado en el medicamento de manera errónea y, además, en una alta dosis, era susceptible de causar daños graves a la salud de los consumidores que la ingieran. La Comisión y la Sala consideraron que el defecto en dicho medicamento había sido causado por negligencia de la empresa fabricante y la sancionaron<sup>179</sup>.

### **7.3.3 ¿La empresa que encarga la fabricación de un medicamento a un tercero es responsable por los defectos del producto?**

Según el criterio establecido por la Comisión y por la Sala, debería esperarse de una empresa que encarga a otra la fabricación de productos que va a comercializar con sus propias marcas, tome medidas adecuadas a fin de verificar que el producto sea elaborado adecuadamente y que no genere riesgos injustificados para la salud de los consumidores. Ello, puesto que está dentro de sus posibilidades llevar a cabo las acciones para controlar la correcta elaboración de un medicamento.

Dicho criterio fue aplicado por la Sala en el caso citado en el párrafo anterior. En ese caso, el titular de la marca del medicamento que fue elaborado defectuosamente no sólo tuvo la posibilidad de evitar la posterior comercialización de dicho producto; sino que además estableció contractualmente con el fabricante la realización de un proceso de evaluación posterior una vez entregado cada uno de los lotes del producto. Tales acciones a fin de evaluar la idoneidad del medicamento, no fueron llevadas a cabo en su oportunidad.

### **7.3.4 ¿Qué medidas deben adoptar los proveedores si se ha colocado en el mercado productos o servicios en los que posteriormente se detecta la existencia de peligros no previstos?**

La Sala ha señalado que las advertencias que deben darse a los consumidores deben ser difundidas con la debida celeridad, el uso de encabezamiento o señal de advertencia deben ser

---

<sup>177</sup> **LEY DE PROTECCION AL CONSUMIDOR**

**Artículo 10°.-** En el caso que se coloque en el mercado productos o servicios, en los que posteriormente se detecta la existencia de peligros no previstos, el proveedor se encuentra obligado a adoptar las medidas razonables para eliminar o reducir el peligro, tales como notificar a las autoridades competentes esta circunstancia, retirar los productos o servicios, disponer su sustitución o reparación, e informar a los consumidores oportunamente con las advertencias del caso.

<sup>178</sup> Este último elemento tiene entre sus efectos secundarios sueño, mareos, reacciones cutáneas, erupciones, sequedad bucal, insomnio, aminorrea, fatiga, debilidad muscular, anorexia, segregación láctea, visión borrosa, reacciones neuromusculares o extrapiramidales, tales como la disquinesia tardía, reacciones distónicas, parkinsonismo, acatisia, síndrome neuroléptico maligno y disquinesia perioral.

<sup>179</sup> Ver: Resolución N° 095-96-TDC de fecha 11 de diciembre de 1996 en el Expediente N° 202-96-CPC seguido de oficio contra Smithkline Beecham I.A.C. y Laboratorios Industriales Hersil S.A.. Sanción: 100 Unidades Impositivas Tributarias.

adecuados al riesgo que se advierte, así como el tamaño y la frecuencia y se debe especificar la naturaleza del riesgo o peligro que se advierte, el lenguaje debe ser accesible y entendible por un consumidor razonable, se debe describir el nivel de certidumbre que rodea al riesgo o peligro previsible, y deben explicarse las medidas que se deben adoptar para evitar el riesgo o para mitigar los efectos que pudieran producirse.

Este criterio ha sido aplicado en el caso del medicamento elaborado defectuosamente que citado en los dos últimos acápite. En dicho caso, las empresas involucradas pusieron a disposición del público información acerca de la comercialización del medicamento defectuoso luego de transcurridos 6 días desde que detectaron el problema, sin poder justificar satisfactoriamente a qué se debió dicho retraso. Asimismo, los avisos de advertencia al público no guardaron proporción con la gravedad de los hechos y las circunstancias y la apreciación superficial de los mismos no era idónea para llamar la atención del consumidor del medicamento hacia su texto. Finalmente, el tamaño y la frecuencia de difusión de la advertencia resultaron insuficientes e inadecuadas, teniendo en cuenta la gravedad del hecho. Por ello, tanto la Comisión como la Sala consideraron que la difusión de la advertencia a los consumidores no fue efectuada con las características necesarias para informar al público sobre la comercialización de dicho producto y reducir al máximo el riesgo generado. En ese sentido, la Comisión y la Sala consideraron responsables a las empresas denunciadas y las sancionó<sup>180</sup>.

### **7.3.5 ¿Constituye una infracción a la ley colocar en el mercado medicamentos reetiquetados?**

De acuerdo al criterio establecido por la Sala, colocar en el mercado un producto reetiquetado constituye una infracción objetivamente sancionable, ya que la distribución de dicho producto conlleva un riesgo injustificado para los consumidores<sup>181</sup>.

Este criterio se aplicó en un procedimiento iniciado de oficio en el cual se determinó que una distribuidora había colocado en el mercado un lote de un producto farmacéutico que habría sido empaquetado en cajas falsificadas y sus etiquetas originales (con indicaciones en inglés) reemplazadas por otras también falsificadas cuyas indicaciones se encontraban escritas en castellano. En ambos casos, las falsificaciones correspondían a la presentación del producto en suspensión líquida de 250 mg por 75 ml. Como resultado de la sustitución de las etiquetas originales de los productos se le atribuyó una fecha de vencimiento y modalidad de uso distintas, en consecuencia, dichos medicamentos eran susceptibles de ocasionar daños en la salud de las personas que las adquirieran. En tal sentido, la Sala señaló que la denuncia era fundada<sup>182</sup>.

### **7.3.6 ¿Existe responsabilidad de las farmacias si entregan un medicamento en lugar de otro?**

Conforme al criterio establecido por la Sala, un consumidor razonable que efectúa la compra de un medicamento en una farmacia esperaría que los dependientes de dicho establecimiento le dieran el medicamento que ha solicitado. Por ello, si le entregaran un medicamento distinto al señalado en la receta médica correspondiente, la farmacia resulta responsable.

---

<sup>180</sup> Ver nota anterior.

<sup>181</sup> **LEY DE PROTECCION AL CONSUMIDOR**

**Artículo 9.-** Los productos y servicios puestos a disposición del consumidor no deben conllevar riesgo injustificado o no advertido para la salud o seguridad de los consumidores o sus bienes. En caso que, por la naturaleza del producto o servicio, el riesgo sea previsible, deberá advertirse al consumidor de dicho riesgo, así como del modo correcto de la utilización del producto o servicio.

<sup>182</sup> Ver: Resolución N° 0148-1998/TDC-INDECOPI de fecha 3 de junio de 1998 en el Expediente N° 259-96-CPC seguido de oficio contra Distribuidora Kosmos S.A. y Marco Antonio Torres Armas.

A modo de ejemplo, puede citarse el caso de un consumidor que se acercó a una farmacia con la finalidad de adquirir un medicamento para su padre entregando la receta médica a la propietaria de dicho establecimiento, quien, después de leerla, le dio 6 pastillas del medicamento Dramamine, pese a que la receta médica indicaba un medicamento distinto (Dormonid). Como consecuencia de ello, el paciente sufrió problemas de salud. Por ello, la Sala consideró que la farmacia había infringido la Ley y sancionó su conducta<sup>183</sup>.

## **7.4 Venta de automóviles**

### **7.4.1 ¿Qué espera un consumidor del proveedor que le vendió un vehículo nuevo cuando falla?**

La Comisión ha señalado en diversas oportunidades que un consumidor razonable espera que de presentarse algún problema en el automóvil que adquirió, este sea solucionado por el servicio técnico del proveedor en cumplimiento de la garantía ofrecida. Igualmente, cuando la reparación no fuese posible, un consumidor razonable esperaría que se proceda al cambio del repuesto que falla; y cuando tal acto no solucionara el desperfecto, se proceda al cambio del vehículo por otro de similares características. En caso que el cambio del vehículo no fuese posible, un consumidor razonable esperaría que se le devuelva la cantidad pagada por el bien.

En tal sentido, la Comisión ha considerado que la obligación de todo proveedor de vehículos no es garantizar a los consumidores que sus vehículos nunca vayan a presentar fallas mecánicas o desperfectos, salvo que ello haya sido ofrecido expresamente, sino que su obligación como proveedores es la de solucionar inmediatamente, en cumplimiento de la garantía otorgada o implícita, los desperfectos de fábrica que se puedan presentar. Es importante tener en cuenta que los vehículos son bienes de producción masiva, cuya manipulación anterior a la venta puede ocasionar que presenten fallas a pesar de los más rigurosos controles de calidad. Por ese motivo, los proveedores de vehículos prevén estipulaciones que limiten su responsabilidad (que pueden estar contenidas en cartas de garantía).

Un caso en el que se aplicó este criterio es el iniciado por una consumidora que denunció a un establecimiento de venta de vehículos por cuanto este no detectó la falla que tenía su vehículo, pese a las numerosas revisiones. Sin embargo, la Comisión determinó que la denunciada no continuó brindando sus servicios técnicos ante las fallas que se habrían presentado ni procedió al cambio del vehículo, porque fue la propia denunciante la que decidió no acudir al proveedor, no actuando conforme lo establecido en la garantía expresa ni como lo haría un consumidor razonable, motivo por el cual declaró infundada la denuncia<sup>184</sup>.

### **7.4.2 ¿Qué espera un consumidor al suscribir un contrato de compraventa de vehículo en el que se establece una fecha de entrega para el mismo?**

Un consumidor razonable que suscribe un contrato de compraventa para la adquisición de un auto, espera que el automóvil le sea entregado en la fecha establecida en el contrato, más aun si entregó, una cantidad de dinero en calidad de adelanto.

Sobre el particular, se han presentado numerosas denuncias de consumidores que suscribieron contratos por los cuales cada uno entregó una cantidad de dinero en calidad de adelanto con la

---

<sup>183</sup> Ver: Resolución N° 0323-1999/TDC-INDECOPI de fecha 24 de setiembre de 1999 en el Expediente N° 434-97-CPC seguido por Carlos Pérez Medina contra Magna Socorro Hugo García. Sanción: 1 Unidad Impositiva Tributaria.

<sup>184</sup> Ver: Resolución N° 410-2000-CPC de fecha 26 de junio de 2000 en el Expediente N° 125-200-CPC seguido por Mariella Carbone Nicolini contra Le Monde S.A.

finalidad de adquirir un vehículo. En cada uno de dichos contratos se establecía un plazo máximo de entrega. Muchos consumidores denunciaron señalando que la empresa no cumplió con entregar los automóviles vendidos y, en otros casos, no habiendo entregado los vehículos no cumplió con devolver a los consumidores el dinero entregado en calidad de adelanto. En todos los casos, la Comisión declaró fundadas las denuncias<sup>185</sup>.

## **7.5 En materia de venta de mayólicas**

### **7.5.1 ¿Debe esperar un consumidor que se le informe si la mayólica que está comprando es de segunda calidad?**

Si. Como ya se señaló anteriormente la obligación de información se traduce en el deber de poner a disposición de los consumidores toda la información relevante respecto a los términos y condiciones de los productos o servicios ofrecidos, de manera tal que aquella pueda ser conocida o conocible por un consumidor razonable usando su diligencia ordinaria<sup>186</sup>.

A mayor abundamiento, debe considerarse que la Ley establece que el proveedor se encuentra obligado a informar al consumidor cuando un producto presente alguna deficiencia. Asimismo, establece que tal información deberá constar no sólo en la envoltura del producto sino además en las facturas correspondientes<sup>187</sup>.

En este orden de ideas, resulta claro que el proveedor se encuentra en la obligación de informar al consumidor si las mayólicas que compra son de segunda calidad.

Este criterio fue aplicado en el caso de una señora contra una ferretería en el que indicó que compró mayólica entendiendo que se trataba de mayólica de primera, sin embargo, al efectuar una compra posterior le informaron que la mayólica comprada había sido de segunda calidad. Aquí, la Comisión consideró fundada la denuncia, toda vez que la empresa denunciada no acreditó haber informado a la denunciante que el producto vendido era de segunda calidad<sup>188</sup>.

### **7.5.2 ¿Es el precio de oferta un indicador de calidad inferior?**

No. La Comisión considera que la palabra *oferta* no es sinónimo de baja calidad sino que es un indicativo de que determinado producto está siendo vendido en el mercado a un precio menor que el de su costo real.

Dicho criterio fue aplicado, en el caso de un proveedor que vendió a una consumidora mayólica de segunda calidad, sin informarle dicha condición. Sin embargo, señaló en sus descargos que el precio oferta al que la consumidora adquirió las mayólicas, corresponde a un producto de segunda calidad. La Comisión no consideró válido el argumento y declaró fundada la denuncia

---

<sup>185</sup> Ver: Resolución N° 737-2000-CPC de fecha 24 de noviembre de 2000 en el Expediente N° 592-2000/CPC seguido por Edgard Roger Caballero Paz contra Representaciones Jusaga E.I.R.L. Sanción: 0,7 Unidades Impositivas Tributarias.  
Ver: Resolución N° 055-2001-CPC de fecha 18 de enero de 2001 en el Expediente N° 676-2000/CPC y el Expediente N° 703-2000/CPC (ACUMULADO) seguidos por Duber Dante Díaz Dextre y Ana María Hurtado Quispe, respectivamente, contra Jusga E.I.R.L. Sanción: 4 Unidades Impositivas Tributarias.

<sup>186</sup> Precedente de observancia obligatoria. Ver: Nota N° 46.

<sup>187</sup> **LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

**Artículo 19°.-** Cuando se expende al público productos con alguna deficiencia, usados o reconstruidos, deberá informarse claramente esta circunstancia al consumidor y hacerlo constar en los propios artículos, etiquetas, envolturas o empaques y en las facturas correspondientes.

<sup>188</sup> Ver: Resolución N° 090-2000-CPC de fecha 1 de febrero de 2001 en el Expediente N° 743-2000/CPC seguido por Cecilia Carmen Siu de Rojas contra Comercial Ferretería G.R.I.M.S E.I.R.L. Sanción: Amonestación.

considerando que la calidad inferior del producto no había sido informada<sup>189</sup>.

## **7.6 En materia de alimentos**

### **7.6.1 ¿Es idóneo un producto destinado al consumo humano que presenta un cuerpo extraño incorporado a él?**

Un producto alimenticio que presenta un cuerpo extraño incorporado a él, no resulta idóneo para los fines que fue adquirido, toda vez que deja de ser apto para el consumo humano.

Por ejemplo, una galleta que presenta restos de una mosca adheridos al baño de chocolate de ésta, no resulta un producto idóneo. En efecto, así lo consideró la Sala en el caso de un consumidor que denunció a un fabricante de productos alimenticios por haber encontrado una mosca en uno de los tipos de galleta que éste comercializaba, por lo que confirmó el pronunciamiento de la Comisión declarando fundada la denuncia<sup>190</sup>.

### **7.6.2 ¿Es posible acreditar la presencia de un cuerpo extraño en un producto cuando éste se presenta después de abierto?**

Como se señaló en el punto anterior, un producto alimenticio que presenta un cuerpo extraño, no es idóneo para los fines para los que normalmente se adquiere en el mercado, según lo que esperaría un consumidor razonable.

No obstante ello, según el precedente de observancia obligatoria contenido en la Resolución N° 0277-99/TDC-INDECOPI, citada anteriormente, corresponde al consumidor la carga de la prueba de acreditar la existencia de un defecto, es decir, en este caso correspondería acreditar al consumidor que el producto adquirido presentaba un defecto.

Sin embargo, si el producto al que se le atribuye la presencia de un cuerpo extraño es presentado una vez abierto, no acredita el defecto, toda vez que dicha condición dejaría abierta la posibilidad de que el cuerpo extraño no haya estado en él producto antes de ser abierto.

Como ejemplo de ello, podemos citar el caso de un consumidor que adquirió un producto colado indicado para bebés a partir de 6 meses, el mismo que al ser consumido por su menor hija le causó un atoro por contener un trozo entero de pollo. En este caso, el denunciante presentó el producto materia de denuncia en calidad de medio probatorio, sin embargo, al encontrarse abierto, resultó imposible determinar si el trozo de pollo se encontraba efectivamente allí antes de ser abierto. En ese sentido, la Comisión consideró que el defecto no había quedado acreditado y declaró por tanto infundada la denuncia<sup>191</sup>.

### **7.6.3 En el caso de acreditarse el defecto, ¿cuál es la responsabilidad del fabricante?**

El fabricante es responsable por la idoneidad del producto que ofrece frente a las personas que puedan verse afectadas al consumirlo; y por tanto, debe responder administrativamente por haber puesto en el mercado un producto defectuoso que pone en riesgo la salud de los consumidores, y afecta la calidad que un consumidor razonable podría esperar de dichos productos.

---

<sup>189</sup> Ver: Resolución N° 079-2000-CPC de fecha 25 de enero de 2001 en el Expediente N° 588-2000/CPC seguido por Francisca Emilia Cuno Sanchez contra Sofía Recavarren Lozano de Caceres. Sanción: 0,15 Unidades Impositivas Tributarias.

<sup>190</sup> Ver: Resolución N° 176-2000/TDC de fecha 5 de mayo de 2000 en el Expediente N° 380-1999-CPC seguido por Carlos Enrique Yañez Gonzales contra Alicorp S.A.. Sanción: 1 Unidad Impositiva Tributaria.

<sup>191</sup> Ver: Resolución N° 105-2001-CPC de fecha 8 de febrero de 2001 en el Expediente N° 696-2000-CPC seguido por Jorge Oriel Zúñiga Dávila contra Arexim Trading S.A.C..

Por ejemplo, hubo un caso en el que una consumidora denunció a un fabricante de bebidas señalando haber encontrado una mosca al interior de la botella de jugo que adquirió, para lo cual presentó la botella cerrada en calidad de medio probatorio. Habiéndose acreditado el defecto del producto, la Sala consideró que el fabricante no cumplió con acreditar que el mismo no le era imputable, por lo que declaró fundada la denuncia confirmando la decisión de la Comisión<sup>192</sup>.

#### **7.6.4 Y, ¿cuál es la responsabilidad del proveedor que vendió el producto al consumidor?**

Si bien es cierto que el vendedor no fabricó ni empaquetó o embotelló el producto defectuoso, no es menos cierto que éste debe seguir un comportamiento determinado debido a su propia condición de proveedor y distribuidor habitual del producto.

En tal sentido, en los casos en que una persona adquiere un producto destinado al consumo humano que tiene un defecto que lo vuelve riesgoso para la salud, un consumidor razonable esperaría que el encargado o el dueño de la tienda en la que adquirió dicho producto, se lo cambie por uno que no presente defectos o, de no ser ello posible, le devuelva el dinero pagado por aquél. Esta conducta responde al deber de diligencia que debe exigírsele a un proveedor en las circunstancias descritas, de acuerdo con lo establecido en la Ley<sup>193</sup>.

Así, en el caso expuesto en el punto anterior la consumidora denunció también a la persona que le vendió el jugo y la Sala confirmó también el pronunciamiento de la Comisión y considerando responsable también al vendedor<sup>194</sup>.

### **8. CONCLUSION ANTICIPADA DEL PROCEDIMIENTO**

#### **8.1 ¿Se puede poner fin a un procedimiento por un acuerdo celebrado entre las partes ante el INDECOPI?**

Conforme a lo establecido en la Ley, la Comisión ha establecido que una de las formas de concluir un procedimiento iniciado por la denuncia de un consumidor es mediante un acuerdo conciliatorio celebrado por éste y el proveedor, siempre y cuando el acuerdo ponga fin a la controversia materia de denuncia.

Asimismo, ha considerado que si bien los acuerdos conciliatorios ponen fin al conflicto de intereses privados surgidos entre las partes, el objeto de protección de la Ley está además fundado en el interés colectivo de los consumidores. En consecuencia, ha señalado que ello la legitima 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.

---

<sup>192</sup> Ver: Resolución N° 277-1999/TDC de fecha 18 de agosto de 1999 en el Expediente N° 217-1997-CPC seguido por Shirley Sanchez Cama contra Juan Delgado Cantuarias y Corporación José R. Lindley S.A. Sanción: Advertencia y 1 Unidad Impositiva Tributaria, respectivamente.

<sup>193</sup> **LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

**Artículo 8°.-** Los proveedores son responsables por la calidad de los productos y servicios; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben los productos; por la veracidad de la propaganda comercial de los productos; y por el contenido y la vida útil del producto indicados en el envase en lo que corresponde.

**Artículo 31°.-** Los consumidores tendrán derecho a la reparación gratuita del producto; y, cuando ello no sea posible a su reposición; o, de no ser ello posible, a la devolución de la cantidad pagada en los casos siguientes:  
(...)

v) Cuando cualquier producto, por sus deficiencias de fabricación, elaboración, estructura, calidad o condiciones sanitarias, en su caso, no sea apto para el uso al cual está destinado; (...)

<sup>194</sup> Ver Nota N° 153. Sanción: Advertencia para Juan Delgado Cantuarias.

Como un ejemplo de la aplicación de estos criterios, podemos mencionar el caso iniciado por un consumidor en contra de la empresa que le vendió una cocina que tenía piezas defectuosas, en el cual, ambas partes acordaron que en un plazo de 10 días hábiles contados a partir de la audiencia la empresa cambiaría las piezas defectuosas por piezas nuevas y originales, dejando la cocina materia de denuncia en plena capacidad operativa.

La Comisión consideró que el acuerdo celebrado entre las partes ponía fin al conflicto privado existente entre ellas. Asimismo, señaló que no existían indicios de que los hechos materia del acuerdo afectaran intereses de terceros. En consecuencia, decidió archivar el procedimiento por conciliación<sup>195</sup>.

## **8.2 ¿Qué sucede si una de las partes no cumple con lo que se comprometió en el acuerdo conciliatorio?**

No obstante que el conflicto existente entre un consumidor y un proveedor pudiera haber finalizado mediante un acuerdo conciliatorio, puede darse el caso que el proveedor no cumpla con lo que se comprometió en el mismo. En este caso, el consumidor podrá iniciar un procedimiento por incumplimiento de acuerdo conciliatorio en contra del primero.

De verificar el incumplimiento, la Comisión sancionará al proveedor con la finalidad de generar confianza en los consumidores de que existen mecanismos adecuados para conseguir el cumplimiento de los acuerdos, imponiéndole una multa que podrá ser duplicada sucesivamente hasta que el proveedor cumpla el acuerdo.

Conforme al criterio establecido por la Comisión y la Sala, el proveedor sólo podría eximirse de responsabilidad si acreditara que existió un hecho o una conducta distinta a la suya que hubiese determinado el incumplimiento del acuerdo, como podrían ser los supuestos de caso fortuito, fuerza mayor, hecho determinante de tercero o la propia imprudencia del denunciante.

## **9. SANCIONES**

### **9.1 ¿Cuáles son las sanciones que puede imponer la Comisión?**

De acuerdo a lo establecido en la Ley, la Comisión puede imponer a los proveedores que hubieran infringido la Ley, sanciones administrativas que pueden ser una amonestación o una multa de hasta un máximo de 100 UIT<sup>196</sup>.

### **9.2 ¿Cuáles son los criterios que utiliza la Comisión para graduar la sanción?**

Conforme a lo establecido en la Ley<sup>197</sup>, al momento de graduar la sanción la Comisión ha venido considerando los siguientes criterios: la intencionalidad del infractor, la probabilidad de detección de la infracción, la gravedad de la falta cometida, el comportamiento del infractor

---

<sup>195</sup> Ver: Resolución N° 221-98-CPC en el Expediente N° 396-98-CPC seguido por Alfredo Soria Salazar contra Representaciones y Comercial América S.A.

<sup>196</sup> **LEY DE PROTECCION AL CONSUMIDOR**

**Artículo 41°.-** Los proveedores son objetivamente responsables por infringir las disposiciones contenidas en la presente Ley. Los proveedores infractores podrán ser sancionados administrativamente con una Amonestación o con una Multa, hasta por un máximo de 100 (cien) Unidades Impositivas Tributarias, sin perjuicio de las medidas correctivas a que se refiere el Artículo siguiente, que se dicten para revertir los efectos que las conductas infractoras hubieran ocasionado o para evitar que éstas se produzcan nuevamente en el futuro.

<sup>197</sup> **LEY DE PROTECCION AL CONSUMIDOR**

**Artículo 41°.-** (...) La imposición y la graduación de la sanción administrativa a que se refiere el párrafo precedente serán determinadas atendiendo a la gravedad de la falta, el daño resultante de la infracción, los beneficios obtenidos por el proveedor, la conducta del infractor a lo largo del procedimiento, los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado y otros criterios que, dependiendo del caso particular, considere adecuado adoptar la Comisión. Las multas impuestas constituyen en su integridad recursos propios del INDECOPI, salvo por lo dispuesto en el artículo 45° de la presente Ley.

respecto de los daños que habría ocasionado la infracción, los beneficios obtenidos por el proveedor, la conducta del infractor a lo largo del procedimiento, los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado, la reincidencia del infractor, entre otros.

### **9.2.1 Intencionalidad del infractor**

El criterio de intencionalidad utilizado por la Comisión y la Sala a efectos de graduar la sanción se establece en función a un factor subjetivo, este es, el nivel de participación de la voluntad del agente en la acción que causó el daño. Debe tenerse en cuenta que debe existir causalidad entre la conducta del infractor y la producción de la infracción. En consecuencia, este criterio no debe ser entendido necesariamente como sinónimo de “doloso” pues, dependiendo del caso, el proveedor podría haber participado en la comisión de la infracción sin intencionalidad (negligencia o imprudencia), con culpa leve, con culpa o con culpa inexcusable. Ello determinará la graduación de la sanción a imponerse.

Un ejemplo de la aplicación de este criterio a un caso concreto, lo constituye el caso iniciado de oficio por la Comisión en contra de un distribuidor de productos farmacéuticos y el propietario de la botica que le suministró medicamentos, puesto que colocaron en el mercado un producto farmacéutico reetiquetado cuya dosificación y fecha de vencimiento habían sido modificadas. Al momento de graduar la sanción del propietario de la botica, la Sala consideró como agravante el criterio de intencionalidad, señalando que en este caso concreto, el infractor era responsable de un acto inexcusablemente negligente, pues adquirió medicinas de una tercera persona sin identificar si ellas provenían del laboratorio encargado de distribuir las y sin corroborar si respondían a las características que se indicaban en sus respectivas cajas, por lo cual, la venta posterior de dichos productos podría causar daño a la salud de los consumidores<sup>198</sup>.

### **9.2.2 Probabilidad de detección de la infracción**

Se ha considerado como un agravante para la graduación de la sanción, la probabilidad que tiene la autoridad de detectar la infracción cometida.

Puede considerarse que el hecho que la infracción se produzca respecto de un producto en relación al cual el consumidor se encuentre en una situación de total asimetría informativa, disminuye la probabilidad de la autoridad de detectar la infracción cometida. Es decir, en caso el consumidor no tuviera manera de informarse respecto de la existencia de un defecto en el bien o servicio contratado, dificulta a la Comisión para detectar la infracción.

Así por ejemplo, la Sala aplicó este criterio como un agravante en la sanción que impuso a una empresa que vendió un vehículo de doble tracción a un consumidor, pues le ofreció que el vehículo contaba con un sistema de destrabadores automático de la doble tracción, sin embargo, el referido vehículo no contaba con tal sistema. En este caso, al momento de graduar la sanción, la Sala señaló que en este mercado debía tenerse en cuenta que el consumidor sólo podía comprobar si el vehículo contaba o no con el sistema de destrabadores automático ofrecido, una vez que hubiera hecho uso de dicho vehículo, en consecuencia, concluyó que la información que el proveedor debió brindar era relevante y necesaria para evitar que el consumidor decidiera iniciar una relación jurídica con la denunciada. Para ello, tuvo en cuenta que al interior del vehículo se brindaba información de cómo utilizar tanto el sistema de destrabadores manual como el automático de la doble tracción de la camioneta, lo cual respaldó la inexacta información brindada por el proveedor<sup>199</sup>.

---

<sup>198</sup> Ver: Resolución N° 148-1998/TDC-INDECOPI de fecha 3 junio de 1998 en el Expediente N° 259-96-CPC seguido por la Comisión contra Distribuidora Kosmos S.A. y Marco Antonio Torres Armas. Sanción: 10 Unidades Impositivas Tributarias.

<sup>199</sup> Ver: Resolución N° 150-1998/TDC-INDECOPI de fecha 5 junio de 1998 en el Expediente N° 889-1994-CPC seguido por Cospana S.A. en contra de Camena Comercial S.A. Sanción: 2 Unidades Impositivas Tributarias.

### 9.2.3 Gravedad de la falta cometida

También se ha considerado como un agravante de la sanción a imponerse, el hecho que el defecto en la prestación de un servicio determine la existencia de un elevado riesgo para la salud del consumidor.

Este criterio fue utilizado por la Sala en el caso iniciado por un consumidor en contra de una clínica, debido a que ésta incurrió en error tipográfico en los resultados del análisis de leucocitos que practicó a su hija. En este caso, la clínica reconoció haberse equivocado al consignar la cifra correspondiente a la cantidad de leucocitos que se habrían encontrado en el análisis de la hija del consumidor.

Al momento de graduar la sanción en este caso, la Sala consideró la gravedad de la infracción cometida por la clínica, señalando que el error en la transcripción de los resultados de la prueba de leucocitos practicada a la hija del consumidor pudo exponer la salud de la paciente a riesgos injustificados. Sobre el particular, señaló que los resultados de los análisis sirven de sustento a los diagnósticos que emiten los médicos, en consecuencia, si los análisis son equivocados, se incrementa el riesgo de que los médicos emitan un diagnóstico errado. Así, cuando se producen este tipo de defectos en la prestación del servicio, existe un elevado riesgo para la salud del consumidor<sup>200</sup>.

### 9.2.4 Comportamiento del infractor respecto de los daños

Otro de los criterios utilizados por la Comisión y la Sala al momento de graduar la sanción del infractor es considerar las acciones que hubiera desarrollado para mitigar los daños y riesgos generados por la infracción. Ello en tanto que, de acuerdo a lo señalado por la Sala, no hacerlo implicaría enviar un mensaje equivocado al mercado en el sentido de que no importa las acciones y medidas que se tomen luego de una infracción para mitigar los daños ocasionados. Lo que terminaría afectando a los consumidores pues se verían reducidos los incentivos necesarios para que los proveedores intenten corregir los daños derivados de las infracciones ya cometidas.

Un ejemplo de la aplicación de este criterio se dio en un caso iniciado de oficio por la Comisión en contra de la empresa titular de la marca de un medicamento y la empresa que producía dicho medicamento. En este caso, las denunciadas comercializaron un medicamento de efectos diuréticos en cuya producción utilizaron erróneamente un antipsicótico. Al momento de graduar la sanción, la Sala consideró las medidas que fueron tomadas por las denunciadas para advertir a los consumidores del error cometido en la elaboración del producto, las mismas que habrían sido insuficientes en relación a la gravedad de la infracción.

Al respecto, la Sala señaló que dichas medidas fueron insuficientes e inadecuadas pues, si bien se dio un aviso inicial a las autoridades y al público respecto de lo ocurrido, la información fue insuficiente, incompleta y difundida por medios inadecuados para corregir el problema real generado. Agregó, que las acciones llevadas a cabo por los proveedores, a sugerencia de la Comisión, también tuvieron efectos limitados, principalmente por la omisión de información importante.

No obstante ello, la Sala indicó que era importante tomar en cuenta que estas acciones pues, aunque incompletas e insuficientes, contribuyeron en algo a corregir parte del problema<sup>201</sup>.

---

<sup>200</sup> Ver: Resolución N° 0170-1998/TDC-INDECOPI de fecha 24 de junio de 1998 en el Expediente N° 0423-1996-CPC seguido por Jorge Guimet Barrios en contra de la Clínica Ricardo Palma y José Chávez Ferrer. Sanción: 15 Unidades Impositivas Tributarias.

<sup>201</sup> Ver: Resolución N° 095-96-TDC de fecha 11 de diciembre de 1996 en el Expediente N° 202-96-CPC seguido de oficio contra Smithkline Beecham I.A.C. y Laboratorios Industriales Hersil S.A. Sanción: 100 Unidades Impositivas Tributarias.

### 9.2.5 Beneficios obtenidos por el proveedor

Otro de los criterios que se tiene en cuenta al momento de graduar la sanción, lo constituye la verificación de los beneficios obtenidos por el proveedor como consecuencia de la infracción que cometió. De verificarse la existencia de los mismos, dicha situación constituye un elemento agravante de la infracción, lo cual se ve reflejado en la imposición de la multa.

Por ejemplo, este criterio fue aplicado en el caso de un consumidor que denunció a un proveedor por incumplimiento de un acuerdo conciliatorio, por cuanto ésta no cumplió con devolverle el monto correspondiente a la cuota inicial para la adquisición de una computadora, conforme a lo que se obligó en el acuerdo que celebró con él. En este caso, la Comisión graduó la sanción atendiendo al beneficio económico que obtuvo la denunciada como consecuencia de la retención efectuada, teniéndolo como circunstancia agravante<sup>202</sup>.

De otro lado, debe tenerse en cuenta que los beneficios obtenidos como consecuencia de la infracción no sólo son aquéllos que están en función a los costos no asumidos por el proveedor para el mejoramiento de los sistemas y actividades necesarias para la prestación idónea de los servicios que brinda el mercado.

Por ejemplo, podemos citar el caso en el que la Sala sancionó a un Banco, por cuanto dicha institución bancaria no brindó al que lo denunció un servicio idóneo, toda vez que emitió un duplicado de su tarjeta de débito sin que se haya acreditado que quien la recibió era efectivamente el titular de la misma, permitiendo así que se sustrajera indebidamente el dinero de la cuenta que el denunciante mantenía con la institución. En este caso, la Sala consideró como agravante los beneficios obtenidos por el Banco que estuvieron en función a los costos no asumidos para el mejoramiento de sus sistemas de seguridad en la prestación de los servicios que brinda<sup>203</sup>.

### 9.2.6 Conducta del infractor a lo largo del procedimiento

Otro de los criterios utilizados al momento de graduar la sanción es verificar la conducta que el infractor hubiera tenido a lo largo del procedimiento. Esto es, si se apersonó en el procedimiento, si colaboró con las investigaciones llevadas a cabo por la Secretaría Técnica, si prestó facilidades en caso hubiera sido necesaria alguna inspección, si presentó la información que le fue solicitada por la Comisión, entre otras. De haber tenido una buena conducta, ésta sería tomada en cuenta como un atenuante, en caso contrario, como un agravante.

Así por ejemplo, podemos citar el caso de un consumidor que denunció a un proveedor por cuanto le vendió un perro con parvovirus y no cumplió con devolverle su dinero conforme a la garantía. Asimismo, denunció el hecho que la denunciada tampoco habría cumplido con entregarle los certificados de pedigree, vacunación y propiedad ofrecidos al momento de compra. La Comisión declaró fundada la denuncia y al momento de graduar la sanción tuvo en cuenta la conducta procesal mostrada por la denunciada en el caso, quien no cumplió con presentar sus descargos dentro del plazo, actitud que la Comisión consideró como agravante<sup>204</sup>.

---

<sup>202</sup> Ver: Resolución N° 239-2000-CPC de fecha 3 de abril de 2000 en el Expediente N° 119-2000-CPC seguido por Afranio Fernando Rojas Ardiles contra Xell Data S.R.L. Sanción: 0,3 Unidades Impositivas Tributarias.

<sup>203</sup> Ver: Resolución N° 285-1999-TDC de fecha 25 de agosto de 1999 en el Expediente N° 135-97-CPC seguido por José Andrés Pizarro Bonilla contra el Banco de Crédito del Perú. Sanción: 8 Unidades Impositivas Tributarias.

<sup>204</sup> Ver: Resolución N° 288-2000-CPC de fecha 27 de abril de 2000 en el Expediente N° 124-2000-CPC seguido por Virginia Villamarin de Oblitas contra IPL Sociedad de Responsabilidad Limitada.

### **9.2.7 Efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado**

Este criterio está referido al hecho de que el daño ocasionado por la infracción no se limite a un daño particular en el caso concreto del denunciante, sino que además genere un daño institucional que contribuya a mermar la confianza en un determinado sistema. Es decir, la infracción genera un daño a las decisiones de consumo de los usuarios de dichos servicios.

Este criterio fue utilizado por la Sala para graduar la sanción de un Banco ante una denuncia interpuesta contra él por 3 consumidores, la misma que fue declarada fundada debido a que el banco les ofreció un seguro de desempleo como un beneficio adicional por afiliarse al sistema de cuentas de compensación por tiempo de servicio que brindaba; sin embargo, no cumplió con brindarles información adecuada respecto del plazo de vigencia del referido seguro. Ello determinó que el banco tampoco hubiera brindado un servicio idóneo a los consumidores, pues les generó falsas expectativas al ofrecerles un seguro de desempleo y luego retirarlo sin comunicarles oportuna ni adecuadamente acerca del plazo de vigencia de dicho servicio.

En este caso, al momento de graduar la sanción la Sala señaló que debía considerarse que el daño ocasionado no sólo respondía al daño generado en el caso concreto de los denunciantes, sino que además respondía al daño institucional generado por la práctica desinformativa del banco, lo que además contribuía a mermar la confianza en los sistemas de beneficios adicionales por afiliación de cuentas bancarias. Agregó, que la falta de información relevante en la prestación de servicios bancarios, incluso cuando éstos son adicionales, genera un daño a las decisiones de consumo de los usuarios de dichos servicios<sup>205</sup>.

### **9.2.8 Reincidencia**

Otro de los criterios tomado en cuenta por la Comisión y la Sala como un agravante de la sanción a imponerse al infractor, es el hecho de que éste fuera reincidente. Así, el hecho que el infractor hubiera cometido la misma infracción con anterioridad determinará que la multa que se le imponga sea mayor.

Este criterio fue utilizado por la Comisión en el caso en que sancionó a una aerolínea por haber perdido el equipaje de uno de sus pasajeros. Al momento de graduar la sanción la Comisión señaló que debía considerarse reincidente a la empresa pues la Sala la había sancionado con anterioridad por pérdida parcial y total de equipaje<sup>206</sup>.

## **10. MEDIDAS CORRECTIVAS**

### **10.1 ¿Qué es una medida correctiva?**

Una medida correctiva es un mandato de la Comisión que tiene por finalidad evitar que una conducta infractora de la Ley produzca sus efectos negativos, o que en el futuro se vuelvan a producir. Se trata, de corregir los efectos que una infracción hubiese causado al consumidor.

### **10.2 ¿Qué medidas correctivas puede ordenar la Comisión?**

Conforme a las modificaciones a la Ley establecidas por la Ley de Fortalecimiento del Sistema

---

<sup>205</sup> Ver: Resolución N° 0340-2000/TDC-INDECOPI de fecha 16 de agosto de 2000 en el Expediente N° 062-99/CPC, 143-99/CPC y Expediente N° 269-99/CPC (Acumulados) seguido por Marco Antonio Fernández López, Lucio Sanca Salazar y Guillermo Segundo Gonzales Criollo contra el Banco Continental. Sanción: 6 Unidades Impositivas Tributarias.

<sup>206</sup> Ver: Resolución N° 110-99-CPC de fecha 29 de marzo de 1999 en el Expediente N° 421-97-CPC seguido por Maritza Barrientos Figueroa contra Aerocontinente S.A. Sanción: 1,2 Unidades Impositivas Tributarias. Dicha decisión fue confirmada por la Sala mediante Resolución N° 282-99/TDC.

de Protección al Consumidor (Ley de Fortalecimiento) - Ley 27311, la Comisión ha considerado que además de la sanción administrativa puede ordenar al infractor medidas correctivas que, como ya se señaló, tengan por finalidad o como efecto corregir los efectos que la infracción hubiera ocasionado al consumidor<sup>207</sup>.

Según la citada norma, la Comisión puede dictar como medidas correctivas el decomiso y destrucción de mercadería, envases, envolturas y/o etiquetas; la clausura temporal del establecimiento o negocio hasta por un máximo de 60 (sesenta) días calendario; la publicación de avisos rectificatorios o informativos en la forma que determine la Comisión por cuenta y costo del infractor, hasta por un máximo de 30 (treinta) días calendario; la reposición<sup>208</sup> y reparación de productos<sup>209</sup>; la devolución de la contraprestación pagada por el consumidor<sup>210</sup>; y/o cualquier otra medida que tenga por finalidad revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que ésta se produzca nuevamente en el futuro<sup>211</sup>.

En efecto, las medidas correctivas que la Comisión ha venido ordenando han sido diversas<sup>212</sup>. Así, por ejemplo en cuanto a la facultad de ordenar como medida correctiva la reparación, podemos recordar el caso de una consumidora que denunció a una lavandería señalando que había dejado para lavar un saco con aplicaciones de pedrería. En su denuncia señaló que la lavandería le había devuelto el saco sin la pedrería, pues ésta había sido retirada y colocada en una bolsa a parte. Al respecto, la Comisión declaró fundada la denuncia y ordenó como medida correctiva la reparación del saco<sup>213</sup>.

---

**207 LEY DE PROTECCION AL CONSUMIDOR**

**Artículo 42°.-** Sin perjuicio de las sanciones administrativas a que hubiera lugar, la Comisión de Protección al Consumidor, actuando de oficio o a pedido de parte, podrá imponer a los proveedores que incurran en alguna de las infracciones tipificadas en la presente Ley, una o más de las siguientes medidas correctivas:

- a) Decomiso y destrucción de mercadería, envases, envolturas y/o etiquetas;
- b) Clausura temporal del establecimiento o negocio hasta por un máximo de 60 (sesenta) días calendario;
- c) Publicación de avisos rectificatorios o informativos en la forma que determine la Comisión, tomando en consideración los medios que resulten idóneos para revertir los efectos que el acto objeto de sanción hubiera ocasionado. La publicación se realizará por cuenta y costo del infractor, hasta por un máximo de 30 (treinta) días calendario;
- d) Reposición y reparación de productos;
- e) Devolución de la contraprestación pagada por el consumidor; y/o
- f) Cualquier otra medida que tenga por finalidad revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que ésta se produzca nuevamente en el futuro.

Los bienes o montos que sean objeto de medidas correctivas serán entregados por el proveedor directamente al consumidor que los reclama, salvo mandato distinto contenido en la resolución. Aquellos bienes o montos materia de una medida correctiva, que por algún motivo se encuentren en posesión del INDECOPI y deban ser entregados a los consumidores beneficiados, serán puestos a disposición de éstos. En el caso de bienes o montos que no hayan sido reclamados al cabo de un año, será de aplicación lo dispuesto en el artículo 45° del Decreto Legislativo.

<sup>208</sup> A la fecha, del total de medidas correctivas ordenadas el 11.25% corresponde a medidas correctivas de reposición.

<sup>209</sup> Asimismo, las de reparación, corresponden al 10% del total de medidas correctivas ordenadas.

<sup>210</sup> De otro lado, las medidas correctivas de devolución de dinero han abarcado el 32,5% del total de medidas correctivas ordenadas.

<sup>211</sup> Este tipo de medidas correctivas a representado el 46,25% del total de medidas correctivas ordenadas.

<sup>212</sup> En efecto, cabe señalar que a la fecha el monto total de medidas correctivas otorgadas por la Comisión asciende a S/. 730 123,45, lo que equivale a 80 medidas correctivas ordenadas, es decir, un promedio de S/. 9 126 por expediente.

Sobre el particular, debe resaltarse que de éstas, el 28.75% corresponde al sector bancario y financiero y el 10% corresponde a los sectores dedicados a equipos de cómputo y fabricación de muebles. Sin embargo, en total de medidas por monto el porcentaje mayor corresponde al sector inmobiliario con 59.54% seguido por el sector bancario con 26,71% del total de medidas ordenadas.

<sup>213</sup> Ver: Resolución N° 770-2000-CPC de fecha de de 2000 en el Expediente N° 558-2000-CPC seguido por Martha Colchado Villalobos contra Heisei Ka Distribuidora E.I.R.L. Sanción: Unidades

En cuanto a la facultad de ordenar devolución podemos citar como ejemplo el caso en que una señora denunció a una aerolínea debido a que extravió su equipaje en el viaje que ella contrató de Buenos Aires a Lima y solicitó a la Comisión que le ordene la devolución de la maleta o el pago de US\$ 150 por la pérdida de dicho equipaje. En este caso, la propia empresa había señalado al reverso del boleto de viaje que, de extraviar un equipaje, pagaría al cliente US\$ 150.

La Comisión declaró fundada la denuncia y ordenó a la empresa, como medida correctiva, que pague a la señora US\$ 150 por la pérdida de su equipaje, debido a que resultaba imposible ordenar la devolución de la maleta en tanto que ésta se había extraviado<sup>214</sup>.

Otro ejemplo de devolución, es aquel caso iniciado por un consumidor en contra de una empresa dedicada a la venta de automóviles. En este caso, el consumidor celebró con la empresa un contrato de promesa de compraventa de un automóvil, pagando un adelanto de US \$ 500 por el vehículo y US \$ 100 para efectos del trámite de tarjeta de propiedad y placa de rodaje, pactando como plazo máximo de entrega del automóvil veinte días útiles, plazo que se cumplió sin que la empresa cumpliera con entregar el vehículo. En tal sentido, el consumidor solicitó a la Comisión que, como medida correctiva, ordene la devolución de la suma entregada por concepto de adelanto y de tramitación documentaría.

La Comisión declaró fundada la denuncia y sancionó a la empresa con una multa. Adicionalmente, como medida correctiva, ordenó a la empresa que cumpliera con la devolución de los US \$ 500 pagados por el denunciante por concepto de adelanto y de los US \$ 100 pagados por la tramitación documentaria correspondiente<sup>215</sup>.

Otro ejemplo de casos en los que la Comisión ha ordenado devolución lo encontramos en aquel en el que una consumidora denunció a una inmobiliaria por cuanto ésta no cumplió con la independización del inmueble materia de denuncia, a pesar de sus continuos reclamos. Habiendo quedado acreditada tal situación, la Comisión declaró fundada la denuncia y ordenó la devolución del monto que pagó la denunciante como adelanto para la adquisición del inmueble materia de denuncia<sup>216</sup>.

Asimismo, cabe mencionar otros casos en los que la Comisión ha ordenado medidas correctivas diferentes a las señaladas en los casos anteriores. Tal es aquel, iniciado por un consumidor en contra de un Banco, debido a que éste último le cobró intereses por una deuda que, conforme a una resolución anterior de la Comisión, era inexistente. En este caso, la Comisión declaró fundada la denuncia y ordenó al Banco, como medida correctiva, que se abstenga de cobrar al señor Miranda el importe de "intereses actuales" derivados del monto que fue cargado indebidamente en su cuenta por el Banco<sup>217</sup>.

Dentro de estos supuestos diferentes, podemos recordar también el caso de una consumidora que denunció a dos proveedores señalando que dentro del chocolate adquirido había

---

Impositivas Tributarias.

<sup>214</sup> Ver: Resolución N° 766-2000-CPC de fecha 1 de diciembre de 2000 en el Expediente N° 441-2000-CPC seguido por Mirna Huanes Mariños contra El Rápido S.R.L. Sanción: Amonestación.

<sup>215</sup> Ver: Resolución N° 737-2000-CPC de fecha 24 de noviembre de 2000 en el Expediente N° 592-2000-CPC seguido por Edgard Roger Caballero Paz contra Representaciones Jusaga E.I.R.L. Sanción: 0,7 Unidades Impositivas Tributarias.

<sup>216</sup> Ver Resolución N° 222-2001-CPC en el Expediente N° 662-2000/CPC seguido por Iris Valqui Febrero contra Inmobiliaria Dore S.A.. Sanción: 5 Unidades Impositivas Tributarias.

<sup>217</sup> Ver: Resolución N° 701-2000-CPC de fecha 10 de noviembre de 2000 en el Expediente N° 501 – 2000-CPC seguido por Alfonso Miranda Souza Godinsky contra Interbank. Sanción: 0,75 Unidades Impositivas Tributarias.

encontrado un gusano, situación que causó la intoxicación de su hija. Habiendo quedado acreditada la presencia de cuerpos extraños en el chocolate y su condición de no apto para el consumo humano, la Comisión declaró fundada la denuncia y ordenó a los infractores el pago de los gastos ocasionados por la intoxicación de la afectada, teniendo en cuenta que con dicha medida correctiva se estaría revirtiendo los efectos de al conducta infractora, regresando al consumidor a la situación en la que se encontraba antes de que se produjera la conducta infractora<sup>218</sup>.

También podemos recordar, los numerosos casos de CTS, en los que la Comisión ha ordenado el pago del monto intangible, el pago de seguro de desempleo entre otros<sup>219</sup>. Por ejemplo, en cuanto al pago del intangible podemos mencionar de un consumidor que denunció a un Banco, señalando que éste no había cumplido con pagarle el importe intangible de la cuenta CTS que mantenía en dicha institución. Habiendo quedado acreditada tal situación, la Comisión declaró fundada la denuncia y ordenó al Banco la entrega del importe correspondiente al total de sus depósitos intangibles existentes en su cuenta de CTS y el total de depósitos de libre disponibilidad que no se encontrasen afectos<sup>220</sup>.

### **10.3 ¿Cuándo procede ordenar medidas correctivas?**

Las medidas correctivas deben otorgarse en función a la fecha de presentación de la denuncia, es decir, que procede la aplicación las medidas correctivas a todas las denuncias interpuestas con posterioridad a la entrada en vigencia de la Ley de Fortalecimiento, esto es con posterioridad al 19 de julio de 2000<sup>221</sup>.

En efecto, de acuerdo a lo establecido por la Sala, el hecho de que la Ley de Fortalecimiento modificará el artículo 42 del Decreto Legislativo N° 807 otorgando a la Comisión, desde su entrada en vigencia, la facultad de dictar medidas correctivas a favor de los consumidores, no constituye una norma sustantiva como había venido considerando la Comisión<sup>222</sup>.

Por el contrario, la Sala ha establecido que dicha norma es más bien una de carácter procesal, ya que regula el procedimiento administrativo, estableciendo la competencia de la Comisión para ordenar medidas correctivas de oficio o a pedido de parte. De ello se desprende, además, que dicha modificación introdujo una regla de competencia que estaría contemplada dentro de las excepciones respecto de la inmediatez de su aplicación a los procedimientos que se encontraran en trámite al momento de su entrada en vigencia.

Así, la mencionada norma no otorga a los consumidores un nuevo derecho, sino que les otorga la posibilidad de recurrir a la Comisión como vía alternativa para hacer efectivo el derecho del que ya gozaba antes de al entrada en vigencia de la mencionada Ley y que no podían hacer

---

<sup>218</sup> Ver: Resolución N° 127-2001-CPC de fecha 15 de febrero de 2001 en el Expediente N° 697 – 2000-CPC seguido por María Merari Portocarrero contra Edita Emelda Flores de Visconde, Altamiro Vargas Díaz y Nestle Perú S.A. Dicha resolución declaró infundada la denuncia respecto de Nestle y fundada en relación con los demás. Sanción: 0,15 y 0.30 Unidades Impositivas Tributarias, respectivamente.

<sup>219</sup> Cabe señalar que a la fecha, en materia de CTS la Comisión ha ordenado medidas correctivas que sumadas superan los S/. 370 000.

<sup>220</sup> Ver: Resolución N° 077-2001-CPC en el Expediente N° 527-2000-CPC seguido por Reynaldo Soto Caro contra el Banco Continental. Sanción: 0,5 Unidades Impositivas Tributarias. En apelación.

<sup>221</sup> Dicho criterio fue establecido por la Sala mediante Resolución N° 112-2001/TDC-INDECOPI de fecha 21 de febrero de 2001 en el Expediente N° 431-2000-CPC seguido por Ricardo Agustín Rossi Covarrubias contra el Banco Continental. Sanción: 1 Unidad Impositiva Tributaria.

<sup>222</sup> Ver: Resolución N° 641-2000/CPC de fecha 20 de octubre de 2000 en el Expediente N° 455-2000/CPC Giannina Lorena Caicedo Zapata contra Sóximo Yucra Rojas. Sanción: Advertencia.

efectivo ante la Comisión.

En consecuencia, las medidas correctivas serán de aplicación a todas las denuncias interpuestas con posterioridad a la entrada en vigencia de la Ley de Fortalecimiento, esto es con posterioridad al 19 de julio de 2000.

En efecto, dicho criterio ha sido ya aplicado por la Comisión en el caso de un consumidor que denunció a una empresa dedicada a la venta de electrodomésticos, por cuanto esta no cumplió con repararle un equipo de sonido que les adquirió. En este caso, considerando que la denuncia fue interpuesta con posterioridad a la entrada en vigencia de la Ley de Fortalecimiento, la Comisión declaró fundada la denuncia y ordenó como medida correctiva la devolución del dinero pagado por el equipo<sup>223</sup>.

#### **10.4 ¿Puede un consumidor solicitar como medida correctiva el pago de una indemnización por los daños y perjuicios que hubiese causado la conducta del infractor?**

Al respecto, debe considerarse que la Ley establece que las medidas correctivas serán aplicadas sin perjuicio de las indemnizaciones de carácter civil y las sanciones penales a que hubiera lugar. Ello quiere decir que las indemnizaciones de carácter civil, como son el daño emergente, lucro cesante, daño moral y daño a la persona, regulados en el Código Civil, son de competencia del Poder Judicial, mientras que las sanciones administrativas, dentro de ellas, la devolución de la contraprestación pagada por el consumidor y cualquier otra medida que tenga por finalidad revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que ésta se produzca nuevamente en el futuro reguladas en la Ley son de competencia, en vía administrativa, de la Comisión<sup>224</sup>.

Así, si bien es cierto que por un solo hecho se pueden originar responsabilidades de distintos tipos (civil, penal o administrativa), la Comisión es competente para conocer administrativamente las infracciones de la Ley de Protección al Consumidor, así como las correspondientes sanciones y medidas correctivas. La competencia para determinar el daño emergente, el lucro cesante, el daño moral y el daño a la persona, así como su correspondiente indemnización, corresponde al Poder Judicial, por ser tipos de daño de naturaleza civil.

El artículo 42 del Decreto Legislativo N° 716, Ley de Protección al Consumidor, modificada por la Ley de Fortalecimiento<sup>225</sup>, establece la facultad que tiene la Comisión para, actuando de oficio o a pedido de parte, imponer a los proveedores medidas correctivas, las mismas que tienen por finalidad revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que ésta se produzca nuevamente en el futuro<sup>226</sup>, en los casos en que aquéllos hubieran

---

<sup>223</sup> Ver: Resolución N° 214-2001-CPC de fecha 22 de marzo de 2001 en el Expediente N° 767-2000-CPC seguido por Augusto Lozada García contra Aurora Ibías E.I.R.L. Sanción: 0,15 Unidades Impositivas Tributarias.

<sup>224</sup> Al respecto, debe tenerse en cuenta lo establecido por la Comisión en la Resolución No. 189-2000-CPC, de fecha 13 de marzo de 2000, en el sentido que:

“Los procedimientos seguidos ante la Comisión no tienen por finalidad resolver los conflictos de naturaleza civil (o penal) que puedan surgir entre un consumidor y un proveedor, sino determinar la responsabilidad administrativa en la que puede haber incurrido este último. En efecto, frente al incumplimiento de las obligaciones del proveedor o a la lesión de los derechos de los consumidores, dentro de una relación de consumo, se pueden generar diversos tipos de responsabilidad, sea esta administrativa, civil o penal. La primera, si se verifica que se ha infringido las normas contenidas en la Ley de Protección al Consumidor, es de competencia del INDECOPI. La responsabilidad, civil o penal, será resuelta a través del Poder Judicial”.

<sup>225</sup> La ley N° 27311 fue publicada en el Diario Oficial El Peruano el día 18 de julio de 2000 y su entrada en vigencia se produjo el día 19 de julio de 2000.

<sup>226</sup> **LEY DE PROTECCION AL CONSUMIDOR**

**Artículo 42.** - Sin perjuicio de las sanciones administrativas a que hubiera lugar, la Comisión de Protección al Consumidor, actuando de oficio o a pedido de parte, podrá imponer a los proveedores que incurran en alguna de las

infringido la Ley de Protección al Consumidor.

En efecto, conforme lo prevé la norma antes señalada, las medidas correctivas tienen como finalidad evitar que una conducta infractora de la Ley produzca sus efectos negativos, o que en el futuro se vuelvan a producir. Se trata, en última instancia, de corregir una conducta infractora de la Ley que tiende a frenar o reducir el correcto y eficiente funcionamiento del mercado, al impedir o hacer más costoso que los agentes económicos puedan satisfacer cabalmente sus necesidades a través de transacciones de mercado.

Sin embargo, a diferencia de las medidas correctivas, las indemnizaciones por incumplimiento contractual tienen por finalidad precisamente colocar a la persona que hubiera sufrido un daño, en una situación equivalente a aquella en la que se hubiere encontrado de no haberse producido el incumplimiento (es decir, la reparación civil debe ser igual al beneficio esperado de la transacción, o lo que es lo mismo, debe incluir no sólo el daño emergente y el daño moral, sino también el lucro cesante). En este supuesto, los jueces y tribunales civiles cuentan con las facultades de cuantificar el daño producido, y ordenar al tercero que lo hubiera producido que pague al primero una determinada suma de dinero, a fin de colocarla en la situación equivalente en la que encontraría de haberse cumplido fielmente la prestación debida.

En tal sentido, al no tener las indemnizaciones como finalidad revertir los efectos que una conducta infractora hubiera ocasionado, éstas no pueden ser consideradas como medidas correctivas en los términos establecidos en la Ley de Protección al Consumidor.

Dicho criterio se ha aplicado, por ejemplo, en el caso de un consumidor que denunció el retraso de una aerolínea y solicitó una indemnización por el tiempo perdido y por los retrasos en sus quehaceres que le ocasionó la demora del avión. En ese caso, si bien la Comisión consideró fundada la denuncia, declaró improcedente la solicitud efectuada por el consumidor referida a que la Comisión ordene a la denunciada el pago de una indemnización. Ello, considerando que dicha solicitud no puede ser considerada como una medida correctiva en los términos establecidos en la Ley<sup>227</sup>.

De otro lado, podemos recordar el caso de un consumidor que denunció a un proveedor de parquet por cuanto señaló que la instalación de éste había sido defectuosa. En su denuncia solicitó como medida correctiva una indemnización por los daños y perjuicios causados más la devolución de su dinero. La denuncia fue declarada fundada, sin embargo la Comisión declaró improcedente la solicitud de indemnización teniendo en consideración que la misma no podía ser considerada como medida correctiva. No obstante ello, ordenó como medida correctiva la

---

infracciones tipificadas en la presente Ley, una o más de las siguientes medidas correctivas:

- a) Decomiso y destrucción de mercadería, envases, envolturas y/o etiquetas;
- b) Clausura temporal del establecimiento o negocio hasta por un máximo de 60 (sesenta) días calendario;
- c) Publicación de avisos rectificatorios o informativos en la forma que determine la Comisión, tomando en consideración los medios que resulten idóneos para revertir los efectos que el acto objeto de sanción hubiera ocasionado. La publicación se realizará por cuenta y costo del infractor, hasta por un máximo de 30 (treinta) días calendario;
- d) Reposición y reparación de productos;
- e) Devolución de la contraprestación pagada por el consumidor; y/o,
- f) Cualquier otra medida que tenga por finalidad revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que ésta se produzca nuevamente en el futuro.

Los bienes o montos que sean objeto de medidas correctivas serán entregados por el proveedor directamente al consumidor que los reclama, salvo mandato distinto contenido en la resolución. Aquellos bienes o montos materia de una medida correctiva, que por algún motivo se encuentren en posesión del INDECOP y deban ser entregados a los consumidores beneficiados, serán puestos a disposición de éstos. En el caso de bienes o montos que no hayan sido reclamados al cabo de un año, será de aplicación lo dispuesto en el artículo 45 de este Decreto Legislativo.

*(Texto modificado por la Ley de Fortalecimiento del Sistema de Protección al Consumidor)*

<sup>227</sup> Ver: Resolución N° 093-2001-CPC de fecha 1 de febrero de 2001 en el Expediente N° 758-2000-CPC seguido por Ernesto Manfredi Gagliuffi contra Star Up S.A.. Sanción: 0,5 Unidades Impositivas Tributarias.

reparación gratuita del parquet teniendo en cuenta la prelación establecida en la Ley<sup>228</sup>.

### **10.5 ¿Podrían darse casos en los que a pesar de haberse presentado con posterioridad a la entrada en vigencia de la Ley, no proceda ordenar medida correctiva?**

Si. Pueden presentarse casos en los que no procedería dictar una medida correctiva, por ejemplo, cuando sea imposible que ésta revierta los efectos de la conducta infractora.

Para entender el caso, podemos citar el caso de una consumidora que adquirió mayólica de segunda calidad sin que dicha condición le fuera informada, por lo que solicitó como medida correctiva la devolución del dinero que pagó por las mismas. Sin embargo, la Comisión consideró que no procedía dictar una medida correctiva toda vez que resultaba imposible revertir los efectos de la conducta infractora ya que para ello el consumidor tendría que devolver las mayólicas en las mismas condiciones que las adquirió y el proveedor la contraprestación pagada<sup>229</sup>.

Ello, no resultaba posible en el caso expuesto, toda vez que las mayólicas se encontraban instaladas. En ese sentido, la Comisión declaró improcedente la solicitud de medida correctiva efectuada por la denunciante.

Asimismo, pueden presentarse casos en los que la medida correctiva resulte imposible en el caso de que el servicio materia de denuncia hubiese sido efectivamente prestado. Por ejemplo, podemos recordar el caso de una consumidora que denunció a una agencia de viajes señalando que ésta había efectuado el tour contratado en condiciones distintas a las acordadas, motivo por el cual solicitó la devolución del dinero que pagó para tal fin. Habiendo quedado tal circunstancia acreditada en varios extremos, la Comisión declaró fundada la denuncia. Sin embargo, respecto de la medida correctiva solicitada señaló que en tanto que para revertir los efectos de la conducta infractora, la denunciante debía devolver las prestaciones brindadas por la denunciada y en la medida de que ello resulta física y jurídicamente imposible, no resultaba procedente<sup>230</sup>.

Finalmente, tenemos también algunos casos de pérdida de equipaje o encomiendas en los que no resulta posible ordenar medida correctiva por cuanto no se conoce el valor de los bienes contenidos en el equipaje y/o encomienda extraviados. Por ejemplo, podemos mencionar el caso de una consumidora que denunció a una empresa de transporte por cuanto ésta última extravió la encomienda que se le encargó entregar. En este caso, la denunciante solicitó la devolución del valor de los bienes que contenía la encomienda. La Comisión declaró fundada la denuncia, sin embargo declaró improcedente la medida correctiva en tanto que el valor de los bienes contenidos en la encomienda perdida no había sido declarado y por tanto no podía conocerse<sup>231</sup>.

## **11. COSTAS Y COSTOS**

---

<sup>228</sup> Ver: Resolución N° 075-2001-CPC de fecha 25 de enero de 2001 en el Expediente N° 685-2000-CPC seguido por Pedro Miguel Martínez Gastelú contra Peggy Doris Noblecilla Chapiama. Sanción: 0,15 Unidades Impositivas Tributarias.

<sup>229</sup> Ver: Resolución N° 090-2000-CPC de fecha 1 de febrero de 2001 en el Expediente N° 743-2000/CPC seguido por Cecilia Carmen Siu de Rojas contra Comercial Ferretería G.R.I.M.S E.I.R.L. Sanción: Amonestación.

<sup>230</sup> Ver: Resolución N° 097-2001-CPC de fecha 1 de febrero de 2001 en el Expediente N° 720-2000-CPC seguido por Teresa Molina Pongahet, Mercedes Carrera Montes y Marina Mendoza Ibarra contra Bolívar Tours S.A.. Sanción: 2 Unidades Impositivas Tributarias.

<sup>231</sup> Ver: Resolución N° 159-2001-CPC de fecha 1 de marzo de 2001 en el Expediente N° 047-2001-CPC seguido por Aída Ysabel León Obando contra Empresa de Transporte Turístico Olano. S.A.. Sanción: 0,15 Unidades Impositivas Tributarias.

De acuerdo a lo establecido en la Ley, la Comisión, además de imponer la sanción que corresponda, puede ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del procedimiento en que hubiera incurrido el denunciante o el Indecopi.

En tal sentido, la Comisión y la Sala han venido ordenando al infractor que asuma las costas y costos del procedimiento siempre que se cumplan ciertas condiciones.

Conforme al criterio establecido por la Sala en precedentes administrativos, al momento de evaluar si corresponde el pago de costas y costos del procedimiento por parte del infractor, se debe tomar en cuenta, en primer término, la gravedad de la infracción. Así, ha señalado que si aquella, por ejemplo, fuera flagrante, de tal manera que pueda considerarse que es evidente para quien la comete que será objeto de alguna denuncia ante algún órgano funcional del INDECOPI, queda claro que el infractor es consciente de que su conducta, de generar el inicio de un procedimiento demandaría costos para el denunciante o para la propia administración. Por lo tanto, ha señalado que debería ordenarse al infractor que asuma el pago de costas y costos proceso.

En segundo lugar, la Sala ha considerado que debe tenerse en cuenta la conducta procesal que hubiera demostrado el infractor a lo largo del procedimiento; si hubiera mostrado una voluntad conciliatoria y/o una conducta procesal idónea, no ameritaría que se le ordene el pago de costas y costos del proceso. Por el contrario, si la conducta del infractor hubiera sido renuente u obstruccionista ante la autoridad administrativa podría elevar los costos del proceso, lo que justificaría que se le condene al pago de costas y costos del mismo.

Como ejemplo de un caso en que la Comisión ordenó al infractor que asuma el pago de los costos y costas del procedimiento, podemos referirnos al caso iniciado por una consumidora en contra de una empresa que no le entregó la computadora que había adquirido, pese a que la consumidora ya había pagado por su adquisición. En este caso, la Comisión declaró fundada la denuncia considerando que la empresa no proporcionó un servicio idóneo a la consumidora, pues no le entregó la computadora que había adquirido y, considerando que la infracción fue flagrante y que la empresa no tuvo un comportamiento procesal adecuado, le ordenó el pago de las costas del procedimiento en que había incurrido INDECOP<sup>232</sup>.

Otro caso es el iniciado por un consumidor en contra de un banco debido a que, pese a que solicitó al banco que transfiriera sus depósitos de CTS a otro banco, aquél no realizó la transferencia ni cumplió con brindarle información respecto de su cuenta pese a que se la solicitó. En este caso, la Comisión consideró que el banco infringió la Ley, puesto que no brindó un servicio idóneo respecto del traslado oportuno de los depósitos por CTS del denunciante al otro banco, ni cumplió con su deber de proporcionar la información que el consumidor le solicitó. Asimismo, ordenó al banco el pago de las costas y costos en que incurrió el consumidor en el mencionado procedimiento, dado que la infracción era flagrante<sup>233</sup>.

---

<sup>232</sup> Procedimiento seguido por Paula Gutiérrez Lermo de Ramos contra Procesos S.A. En este caso, las costas procesales estaban constituidas por el costo de las publicaciones de los edictos que realizó la Comisión en el diario "Ojo" y en el diario oficial El Peruano, que ascendieron a S/. 4 183,57.

<sup>233</sup> Ver: Resolución N° 534-2000-CPC de fecha 1 de setiembre de 2000 en el Expediente N° 310-2000-CPC seguido por Tito Zain Zambrano Almeida contra el Banco Wiese Sudameris. Sanción: 0,5 Unidades Impositivas Tributarias.



## INDICE

Hoja de presentación	Pág. 1
Introducción	Pág. 2
Propósito	Pág. 2
1. Ambito de Aplicación Objetiva de la Ley	Pág. 3
1.1. ¿Cuál es el ámbito de aplicación de la Ley?	Pág. 3
1.2. ¿Cuándo existe una relación de consumo?	Pág. 2
1.3. ¿A qué relaciones de consumo se aplica la Ley?	Pág. 3
1.4. ¿La aplicación de la Ley a relaciones de consumo celebradas en territorio nacional, está condicionada a que su ejecución también se desarrolle en territorio nacional?	Pág. 3
1.5. ¿Las partes pueden someterse a una jurisdicción extranjera para que resuelva los conflictos generados por el incumplimiento de la Ley?	Pág. 4
1.6. ¿Hay relación de consumo entre el fiador de un consumidor y el Banco frente al que éste último es obligado principal?	Pág. 4
1.7. ¿Es de aplicación la Ley a relaciones derivadas de la prestación de servicios públicos?	Pág. 5
2. ¿Quién es consumidor?	Pág. 6
2.1. ¿Quién puede plantear una denuncia de protección al consumidor?	Pág. 6
2.2. ¿Quién es un consumidor final?	Pág. 7
2.3. ¿Ello implica que en ningún caso las empresas son consumidores finales?	Pág. 7
2.4. ¿Si la empresa adquiere un bien que se agota en su uso, puede ser considerada como un consumidor final?	Pág. 9
2.5. Si el bien materia de denuncia fue adquirido para desarrollar actividad empresarial y además para su uso en el entorno familiar del consumidor, ¿puede considerarse que fue adquirido por un “consumidor final”?	Pág. 9
2.6. ¿Sólo quien adquiere el bien puede ser considerado consumidor de éste?	Pág. 10
3. ¿Quién es proveedor?	Pág. 10
3.1. ¿A quiénes se les aplica la Ley?	Pág. 10
3.2. ¿Quiénes son proveedores?	Pág. 11
4. Los derechos de los consumidores y las obligaciones de los proveedores en el Perú	Pág. 12
4.1. Información, idoneidad y el derecho de no ser discriminado respecto de los servicios y productos que se ofrecen en el mercado.	Pág. 11
4.1.1. Derecho a la información	Pág. 12
4.1.1.1. ¿Qué es la asimetría informativa?	Pág. 12
4.1.1.2. ¿Qué clase de información deben brindar los proveedores a los consumidores?	Pág. 13
4.1.1.3. ¿Qué es información relevante?	Pág. 13
4.1.1.4. ¿Qué mecanismos de difusión deben emplearse para brindar información a los consumidores?	Pág. 14
4.1.1.5. Puede consignarse en un productos de manufactura nacional información relevante en un idioma distinto del castellano?	Pág. 14

4.1.1.6	¿Cómo funciona la obligación de informar en los contratos de tracto sucesivo?	Pág. 15
4.1.1.7	¿En los contratos de tracto sucesivo, está obligado el proveedor a atender cualquier solicitud de información que le efectúe un consumidor?	Pág. 15
4.1.1.8	Evaluada la razonabilidad de la solicitud ¿cómo se evalúa el cumplimiento del deber de información de un proveedor?	Pág. 16
4.1.1.9	¿Qué información deben contener las advertencias de los productos riesgosos?	Pág. 16
4.1.2	¿Qué es idoneidad?	Pág. 17
4.1.2.1	¿Son responsables los proveedores por la idoneidad y calidad de los productos y servicios que prestan?	Pág. 17
4.1.2.2	¿Son responsables los proveedores por el contenido de un producto indicado en el envase?	Pág. 18
4.1.2.3	¿Qué se entiende por producto o servicio idóneo?	Pág. 18
4.1.2.4	¿Qué es la garantía implícita?	Pág. 19
4.1.2.5	¿Qué es la garantía expresa?	Pág. 20
4.1.2.6	¿Qué es la garantía legal?	Pág. 21
4.1.3	Derecho de no ser discriminado	Pág. 21
4.1.3.1	¿Cuándo nos encontramos frente a un trato discriminatorio en los locales abiertos al público?	Pág. 21
4.1.3.2	El trato diferenciado en las relaciones de consumo, ¿constituye siempre un acto discriminatorio sancionado por Ley?	Pág. 22
4.2	¿Cómo funciona la carga de la prueba?	Pág. 22
5.	Criterios de interpretación que utiliza la Comisión	Pág. 24
	¿Quién es un consumidor razonable?	Pág. 24
6.	Criterios aplicados en los casos que se han presentado con mayor frecuencia ante la Comisión en materia de servicios	Pág. 25
6.1	En materia de intermediación financiera	Pág. 25
6.1.1	Tarjetas de Crédito	Pág. 25
6.1.1.1	¿Cuáles son los riesgos que conlleva el uso de tarjetas de crédito?	Pág. 25
6.1.1.2	¿Qué obligación tiene el Banco frente a sus clientes con respecto a sus tarjetas de crédito?	Pág. 25
6.1.1.3	¿Quién es responsable de los consumos que se efectúen con una tarjeta de crédito robada, perdida o sustraída?	Pág. 26
6.1.1.4	¿Y si el consumidor cumpliera con reportar dicha pérdida?	Pág. 26
6.1.1.5	¿Qué responsabilidad tiene el establecimiento afiliado a una tarjeta de crédito frente a los consumos que realizan personas diferentes al titular de la tarjeta?	Pág. 26
6.1.1.6	¿Qué sucede si los consumos efectuados con la tarjeta de crédito exceden la línea de crédito otorgada por el Banco?	Pág. 27
6.1.1.7	¿Qué clase de información debe brindar el	Pág. 27

Banco a los consumidores con respecto a sus tarjetas de crédito?

6.1.2 Retiros con Tarjetas de Débito	Pág. 29
6.1.2.1 ¿Quién es responsable por los consumos no reconocidos efectuados a través de ventanillas de atención al público?	Pág. 29
6.1.2.2 ¿Quién es responsable por lo retiros no reconocidos efectuados a través de cajeros automáticos?	Pág. 29
6.1.2.3 ¿Qué sucede en caso de robo o pérdida de la tarjeta de débito?	Pág. 29
6.1.2.4 ¿Y si el consumidor cumpliera con reportar dicha pérdida?	Pág. 30
6.1.2.5 ¿Quién debe probar la hora en la que se efectuó la llamada para el bloqueo de la tarjeta?	Pág. 30
6.1.2.6 ¿Quién es responsable en caso que haya una violación en los sistemas de seguridad de un Banco?	Pág.30
6.1.2.7 ¿Están los Bancos obligados a informar acerca del límite de retiro diario por cajero automático y los horarios en que se aplica dicho límite?	Pág. 30
6.1.3 Préstamos	Pág. 31
6.1.3.1 ¿Tienen los consumidores la obligación de leer lo que firman?	Pág. 31
6.1.3.2 ¿Deben los Bancos informar sobre las tasas de interés y entregar a los consumidores los cronogramas de pago?	Pág. 32
6.1.3.3 ¿Puede el Banco cargar en una de las cuentas de los consumidores importes correspondientes al pago de un seguro cuya contratación no le fue informada?	Pág. 32
6.1.3.4 ¿Puede el Banco cargar en una de las cuentas de los consumidores obligaciones derivadas de otras cuentas que mantiene en dicha institución?	Pág. 32
6.1.3.5 ¿Puede el Banco cargar en una cuenta de ahorros utilizada para el abono de remuneraciones, obligaciones derivadas de otras acreencias del titular de dicha cuenta?	Pág. 33
6.1.3.6 ¿Es obligatorio para los Bancos la remisión de los estados de cuenta de sus clientes? ¿Qué información debe contener?	Pág. 34
6.1.3.7 ¿Puede el Banco dar por aprobado el contenido de un estado de cuenta si este no es observado por el consumidor?	Pág. 34
6.1.3.8 ¿Reportar indebidamente a un consumidor a una central de riesgo constituye una infracción a la Ley?	Pág. 34
6.1.3.9 ¿El Banco tiene la obligación de informar a las Centrales de Riesgo cuando un consumidor cancela su deuda?	Pág. 35
6.1.3.10 ¿Qué información pueden proporcionar los Bancos a las Centrales de Riesgo?	Pág. 35
6.1.3.11 ¿Pueden los Bancos llenar títulos valores suscritos en blanco y efectuar el cobro de los mismos?	Pág. 35
6.1.3.12 ¿Pueden los Bancos utilizar métodos abusivos de cobranza y/o prácticas coercitivas?	Pág. 36
6.1.3.13 ¿Qué espera un consumidor que mantiene un préstamo en el caso que el Banco frente al que está	Pág. 36

obligado cierre la única agencia que tenía?	
6.1.3.14 ¿Qué espera un consumidor si el Banco, en virtud de sus facultades bloquea una de sus cuentas?	Pág. 37
6.1.3.15 ¿Qué espera un consumidor del Banco en relación al pago de cheques “no negociables y el retiro de fondos de cuentas de ahorro a nombre de menores de edad?	Pág. 37
6.1.4 Compensación por Tiempo de Servicios	Pág. 38
6.1.4.1 ¿Qué información deben brindar los Bancos con respecto a las cuentas CTS que los trabajadores mantienen en su institución?	Pág. 38
6.1.4.2 ¿Qué espera un consumidor al terminar su relación laboral respecto de su CTS?	Pág. 38
6.1.4.3 ¿Hasta cuándo puede el Banco retener los depósitos de las cuentas CTS por los préstamos otorgados a los trabajadores?	Pág. 38
6.1.4.4 ¿Qué espera un consumidor al solicitar el traslado de su CTS a otra entidad financiera?	Pág. 39
Seguro de Desempleo	Pág. 39
6.1.4.5 ¿Qué responsabilidad tienen los Bancos cuando ofrecen a sus clientes un seguro como beneficio adicional por mantener una cuenta CTS?	Pág. 39
6.1.4.6 ¿Puede un Banco denegar la cobertura de un seguro de desempleo aduciendo la caducidad del beneficio sin haber informado a los consumidores la existencia de un plazo de vigencia?	Pág. 40
6.1.4.7 ¿Puede un Banco denegar la cobertura de un seguro de desempleo aduciendo un tiempo mínimo de aportaciones sin haber informado tal requisito a los consumidores?	Pág. 40
6.1.5 Cooperativas de ahorro	Pág. 41
6.1.5.1 ¿Es competente la Comisión para conocer controversias derivadas de las relaciones entre los asociados de una cooperativa con ésta o con sus demás miembros?	Pág. 41
6.1.5.2 Entones, cuando una controversia se encuentre Referida a actos de una cooperativa como proveedor ¿es competente la Comisión?	Pág. 41
6.2 En materia de transporte	Pág. 41
6.2.1 ¿Qué medidas de seguridad debe adoptar la empresa de transportes?	Pág. 41
6.2.2 ¿Debe una empresa de transportes encargarse de los heridos en caso ocurra un accidente durante la prestación de sus servicios?	Pág. 43
6.2.3 ¿Es responsable la empresa de transportes por la pérdida del equipaje de sus pasajeros?	Pág. 43
6.2.4 ¿El proveedor debe responder por los objetos de valor que se hubieran extraviado en el equipaje?	Pág. 44
6.2.5 ¿Es responsable la empresa de transporte de carga por la pérdida de encomiendas?	Pág. 44
6.2.6 ¿Es responsable la empresa de transportes de carga por entregar la encomienda a una persona no autorizada?	Pág. 45

6.2.7	¿Es responsable la empresa de transportes por el retraso del viaje?	Pág. 45
6.2.8	¿El transportista puede desalojar a un consumidor del terminal?	Pág. 46
6.3	En materia de agencia de viajes	Pág. 47
6.3.1	¿Son responsables las agencias de viaje por los paquetes turísticos que venden?	Pág. 47
6.3.2	¿La agencia se encuentra obligada a informar al consumidor el carácter no reembolsable de su dinero?	Pág. 48
6.4	En materia de seguros	Pág. 48
6.4.1	¿Qué información se les debe brindar a los asegurados?	Pág. 48
6.4.2	Se encuentra el Banco en la obligación de brindar información a los beneficiarios de un seguro de vida?	Pág. 49
6.4.3	¿Se puede negar la cobertura del seguro aduciendo imprudencia temeraria?	Pág. 49
6.5	En materia de servicios profesionales	Pág. 50
6.5.1	¿Qué son servicios profesionales?	Pág. 50
6.5.2	¿Quiénes pueden ser considerados como proveedores de un servicio médico?	Pág. 50
6.5.3	¿Qué espera un consumidor respecto de un servicio médico?	Pág. 51
6.5.4	¿En qué consiste la obligación de los médicos?	Pág. 51
6.5.5	¿Qué información deben brindar los profesionales y las entidades encargadas de prestar servicios de salud a los consumidores?	Pág. 51
6.5.6	¿En qué consiste un servicio médico idóneo?	Pág. 52
6.5.7	¿Qué sucede cuando se efectúa un diagnóstico errado?	Pág. 53
6.5.8	¿Qué espera un consumidor respecto de los servicios de asesoría legal?	Pág. 53
6.5.9	¿Qué deber tiene el proveedor de servicios de asesoría legal cuando el consumidor decide prescindir de sus servicios?	Pág. 54
6.6	En materia de educación	Pág. 54
6.6.1	¿Los proveedores de servicios educativos son responsables por las certificaciones que ofrecen?	Pág. 54
6.6.2	¿La demora en la entrega de certificados de estudios constituye un servicio no idóneo?	Pág. 54
6.6.3	¿Deben los centros de enseñanza contar con la autorización para realizar la capacitación? ¿deben estar autorizados para brindar los cursos que ofrecen?	Pág. 55
6.7	En materia de reparación de automóviles	Pág. 55
6.7.1	¿Cuántas revisiones técnicas del vehículo debe hacer el proveedor para detectar el defecto?	Pág. 55
6.7.2	¿Se presume que el vehículo que se deja a reparar tiene todos sus accesorios y partes completos?	Pág. 55
6.7.3	¿Qué debe hacer un consumidor cuando se encuentra frente a una reparación defectuosa?	Pág. 56
6.8	En materia de lavandería	Pág. 56
6.8.1	¿Qué espera un consumidor cuando contrata un servicio de lavandería?	Pág. 56
6.8.2	¿Se presume que la prenda dejada para lavar se entrega en perfectas condiciones?	Pág. 56

6.9	En materia de servicio doméstico	Pág. 57
6.9.1	¿Qué espera un consumidor razonable al contratar servicio doméstico?	Pág. 57
6.9.2	¿Cuántas veces puede solicitarse la reposición del personal asignado en los contratos con agencias de servicio doméstico?	Pág. 57
6.9.3	¿El proveedor se encuentra obligado a informar al consumidor el carácter no reembolsable de su dinero?	Pág. 58
6.9.4	¿Puede solicitarse la devolución del dinero pese a haberse pactado la reposición de empleada?	Pág. 58
6.9.5	¿A quién corresponde la carga de la prueba sobre si informó o no al consumidor el carácter no reembolsable de su dinero?	Pág. 58
6.10	En materia de servicio de costura	Pág. 59
	¿Qué espera un consumidor cuando encarga la confección de una prenda?	Pág. 59
6.11	En materia de servicio de carpintería	Pág. 59
	¿Qué espera un consumidor respecto del servicio de carpintería?	Pág. 59
6.12	En materia de instalación de parquet	Pág. 59
6.12.1	¿Qué espera un consumidor al contratar la compra e instalación de piso de parquet?	Pág. 59
6.12.2	¿Un consumidor espera que el parquet instalado presente problemas de separación?	Pág. 60
6.13	En materia de espectáculos	Pág. 60
6.13.1	¿Qué espera un consumidor razonable cuando asiste a un concierto?	Pág. 60
6.13.2	¿Qué espera un consumidor razonable cuando se le ofrece un "after show party" como un beneficio adicional?	Pág. 60
6.13.3	¿Qué espera un consumidor al dejar sus prendas u otros bienes en el casillero de un local, pagando una retribución por el servicio de custodia y recibiendo una contraseña a cambio?	Pág. 60
6.14	En materia de servicios públicos	Pág. 61
6.14.1	¿Es competente la Comisión en materia de reclamos derivados de la prestación de servicios públicos?	Pág. 61
6.14.2	¿En qué casos se ha asignado a otro organismo distinto de la Comisión, la facultad de resolver reclamos y quejas suscitados entre particulares?	Pág. 61
6.14.3	¿Puede una empresa prestadora de determinado servicio público condicionar un reclamo al pago previo de la retribución facturada?	Pág. 62
7.	Criterios aplicados en los casos que se han presentado con mayor frecuencia ante la Comisión en materia de venta minorista de bienes	Pág. 63
7.1	En materia de electrodomésticos	Pág. 63
	¿Cómo funciona la garantía implícita en el tema de electrodomésticos?	Pág. 63
7.2	En materia de computadoras	Pág. 63
7.2.1	¿Qué espera un consumidor al adquirir una computadora?	Pág. 63
7.2.2	¿Qué espera un consumidor si la computadora presenta algún problema?	Pág. 63
7.2.3	Entonces, ¿debe un consumidor acudir al proveedor para	Pág. 64

	solicitar la reparación de su equipo cuando éste falla?	
7.3	En materia de medicamentos	Pág. 64
7.3.1	¿Qué información debe brindarse a los consumidores de medicamentos?	Pág. 64
7.3.2	¿Es responsable el fabricante en la elaboración de un medicamento defectuoso?	Pág. 65
7.3.3	¿La empresa que encarga la fabricación de un medicamento a un tercero es responsable por los defectos del producto?	Pág. 65
7.3.4	¿Qué medidas deben adoptar los proveedores si se ha colocado en el mercado productos o servicios en los que posteriormente se detecta la existencia de peligros no previstos?	Pág. 65
7.3.5	¿Constituye una infracción a la ley colocar en el mercado medicamentos reetiquetados?	Pág. 66
7.3.6	¿Existe responsabilidad de las farmacias si entregan un medicamento en lugar de otro?	Pág. 66
7.4	Venta de automóviles	Pág. 67
7.4.1	¿Qué espera un consumidor del proveedor que le vendió un vehículo nuevo cuando falla?	Pág. 67
7.4.2	¿Qué espera un consumidor al suscribir un contrato de compraventa de vehículo en el que se establece una fecha de entrega para el mismo?	Pág. 67
7.5	En materia de venta de mayólicas	Pág. 68
7.5.1	¿Debe esperar un consumidor que se le informe si la mayólica que está comprando es de segunda calidad?	Pág. 68
7.5.2	¿Es el precio de oferta un indicador de calidad inferior?	Pág. 68
7.6	En materia de alimentos	Pág. 69
7.6.1	¿Es idóneo un producto destinado al consumo humano que presenta un cuerpo extraño incorporado a él?	Pág. 69
7.6.2	¿Es posible acreditar la presencia de un cuerpo extraño en un producto cuando éste se presenta después de abierto?	Pág. 69
7.6.3	En el caso de acreditarse el defecto, ¿cuál es la responsabilidad del fabricante?	Pág. 69
7.6.4	Y, ¿cuál es la responsabilidad del proveedor que vendió el producto al consumidor?	Pág. 70
8.	Conclusión anticipada del procedimiento	Pág. 70
8.1	¿Se puede poner fin a un procedimiento por un acuerdo celebrado entre las partes ante el INDECOPÍ?	Pág. 70
8.2	¿Qué sucede si una de las partes no cumple con lo que se comprometió en el acuerdo conciliatorio?	Pág. 71
9.	Sanciones	Pág. 71
9.1	¿Cuáles son las sanciones que puede imponer la Comisión?	Pág. 71
9.2	¿Cuáles son los criterios que utiliza la Comisión para graduar la sanción?	Pág. 71
9.2.1	Intencionalidad del infractor	Pág. 71
9.2.2	Probabilidad de detección de la infracción	Pág. 72
9.2.3	Gravedad de la falta cometida	Pág. 72
9.2.4	Comportamiento del infractor respecto de los daños	Pág. 73
9.2.5	Beneficios obtenidos por el proveedor	Pág. 73

9.2.6	Conducta del infractor a lo largo del procedimiento	Pág. 74
9.2.7	Efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado	Pág. 74
9.2.8	Reincidencia	Pág. 75
10.	Medidas correctivas	Pág. 75
10.1	¿Qué es una medida correctiva?	Pág. 75
10.2	¿Qué medidas correctivas puede ordenar la Comisión?	Pág. 75
10.3	¿Cuándo procede ordenar medidas correctivas?	Pág. 78
10.4	¿Puede un consumidor solicitar como medidas correctiva el pago de una indemnización por los daños y perjuicios que hubiese causado la conducta del infractor?	Pág. 78
10.5	¿Podrían darse casos en los que a pesar de haberse presentado con posterioridad a la entrada en vigencia de la Ley, no proceda ordenar medida correctiva?	Pág. 80
11.	Costas y costos	Pág. 81
	Índice	Pág. 83