

# Boletín de la Sala de Defensa de la Competencia Nº 2

## VOCALES

**Camilo N. Carrillo Gómez**  
Presidente

**Francisco Mujica Serelle**  
**Oscar Arrús Olivera**  
**Hernando Montoya Alberti**  
**Miguel Quirós García**

## SECRETARIA TÉCNICA

**Liliana Cerrón Baldeón**

## EQUIPO DE REDACCIÓN

**Paul Ticse Flores**  
Coordinador General

**Sabrina Nole Jiménez**  
**Delia Morales Cuti**  
**Richard Díaz Chuquiruna**  
**Rodolfo Salas Valderrama**  
**Rodrigo Delgado Capcha**  
**Carlos Zamudio Espinal**  
**Erika Suárez Chero**  
**Maria Estela de la Cruz Muñoz**  
**Cinthy Gavidia Melendez**  
**Ernesto Salazar Campos**

## Sala de Defensa de la Competencia Nº 2

Instituto Nacional de Defensa de la  
Competencia y de la Protección de la  
Propiedad Intelectual

Calle de la Prosa 104, San Borja  
Lima - Perú  
Teléfono: (51-1) 224-7800  
Anexo: 1501

## NOTA DE EDICIÓN

La predictibilidad de un órgano colegiado se conoce mediante la lectura y análisis de sus resoluciones emblemáticas. Siendo así, son éstas las que en la práctica definen a la luz del Derecho, muchos aspectos de la relación cotidiana de consumo que puedan parecer imprecisos en la aplicación de las normas o en su interpretación bajo criterios de distinta naturaleza.



Para cubrir este aspecto de la vida jurídica vinculada a su materia, la Sala del Tribunal del INDECOPI, que conoce exclusivamente temas de Protección y Defensa del Consumidor, presenta regularmente desde hace más de dos años este Boletín Trimestral, en el cual ofrecemos a las personas interesadas y profesionales especializados en dicha temática, una escogida selección de resoluciones en las cuales se ha venido fijando, renovando o complementando criterios, con el auxilio de los cuales definimos las controversias planteadas.

Al poner a disposición de nuestros lectores este nuevo número de nuestro Boletín, ratificamos nuestro compromiso originario de hacer llegar, sin condicionantes de ninguna naturaleza, a quienes se interesen, esta publicación electrónica, con el mismo ánimo de dar a conocer y facilitar la difusión de los criterios con que se aplica en INDECOPI la antigua normativa y el nuevo Código de Defensa y Protección del Consumidor. Aceptamos sugerencias.

**Camilo N. Carrillo Gómez**

Miembros de la Secretaría Técnica: Danny Alcarraz, Clelia Alfaro, Norka Andía, Sofía Bazán, Diana Cano-Alva, Liliana Cerrón, Luz Chiong, Vania Cruz, Maria Estela de la Cruz, Rodrigo Delgado, Richard Díaz, Liz Escalante, Jesús Espinoza, Andrea Fernández, Norka Fernández, Tricia García, Claudio García, Cinthya Gavidia, José Carlos Gonzáles, Germán Guzmán, Francisco Mendoza, Vladimir Mendoza, Carla Montalván, Delia Morales, Ana Cecilia Navarrete, Sabrina Nole, Jessica Paz, Katia Peñaloza, Debora Prutsky, Katherine Quiroz, Rodolfo Salas, Ernesto Salazar, Guadalupe Samaniego, Cecilia Sánchez, Graciela Sarmiento, María Seminario, Angela Sevilla, Guillermo Sierra, Carla Sotomayor, Erika Suárez, Karina Tafur, Paul Ticse, Carla Vásquez, María Fe Zamorano y Carlos Zamudio.

## RESOLUCIONES DE LA SALA

[Resolución 2849-2011/SC2-INDECOPI](#)

24 de octubre de 2011

Asistente: Delia Morales Cuti

### La dignidad de los consumidores como límite a la libertad de cátedra y la autonomía universitaria

En el procedimiento de parte seguido contra la Universidad de Lima debido a que uno de sus docentes condicionaba el ingreso al aula a la realización de conductas contrarias al proceso educativo, la Sala confirmó el fallo de primera instancia que declaró fundada la denuncia por infracción al deber de idoneidad.

La Sala consideró que la exigencia de saltar en un pie, efectuada por un docente a un alumno como condición para ingresar al salón de clases, al margen de una efectiva situación de tardanza, constituye en sí misma un trato humillante pues somete a una persona subordinada a la realización de actos ajenos a los que son propios del proceso educativo y que corresponden a situaciones que, realizadas en público y como consecuencia de una presunta impuntualidad, operan como escarnio o prevención general frente a los demás estudiantes. El silencio o la falta de denuncia oportuna de tales exigencias no es evidencia de su aceptación por parte de los estudiantes, pues dada su posición frente a un docente estos podrían inhibirse de expresar su real parecer por temor a represalias en sus evaluaciones. Es por ello que la denuncia de un trato hostil o humillante en relaciones de subordinación docente/alumno, trabajador/empleador, exige una indagación delicada para evitar que aquellas personas que detentan poder en dichas relaciones abusen de su autoridad.

Aunque en un primer momento la Universidad de Lima negó que tales prácticas se hayan producido, luego las minimizó aduciendo que fueron realizadas en un clima de confianza.

Tolerar estas prácticas bajo dicha calificación se encuentra en abierta contradicción con estándares mínimos de respeto a la dignidad de los alumnos, operando propiamente como amparo a conductas arbitrarias y denigrantes por parte de los docentes.

Como sucede con todos los derechos y facultades constitucionalmente establecidas, la autonomía universitaria tampoco es una condición absoluta, pues al margen de la forma como organice el desarrollo de sus actividades, dentro de las cuales se encuentra la estructuración del curriculum educativo y los requisitos para la obtención de un título profesional, su quehacer también debe observar el respeto de otros derechos constitucionales, entre ellos los derechos de los consumidores, originados en la contratación de tales servicios.

[Resolución 2835-2011/SC2-INDECOPI](#)

20 de octubre del 2011

Asistente: Richard Díaz Ch.

### Información relevante en la venta de vehículos

En el procedimiento seguido por la señora Doris Paredes Haro contra Diveimport S.A. la Sala halló responsable a dicha empresa por no haber informado a la consumidora durante la venta de una camioneta, que en el Perú no se comercializa la variedad del combustible Diesel 2 que es requerido por el fabricante, conteniendo determinada cantidad de partículas por millón de azufre, para el adecuado funcionamiento del motor, de manera que no exista riesgo de deterioro.

La Sala consideró que esta información resultaba relevante para que el consumidor adoptará una decisión de consumo adecuado, de allí que el proveedor se encontraba obligado a brindarla de manera clara, suficiente, oportuna y accesible al consumidor.

[Resolución 3026-2011/SC2-INDECOPI](#)

10 de noviembre de 2011

Asistente: Rodolfo Salas Valderrama

### La publicación de normas legales que puedan tener incidencia en el desempeño del producto, no enerva el deber de información a cargo del proveedor

En el procedimiento seguido por la señora Isabel Bernardita Breña Jiménez contra Comercial Oriente Hermanos S.A.C., la Sala confirmó el pronunciamiento de primera instancia que declaró fundada la denuncia, debido a que la empresa no informó a la denunciante que el kerosene, combustible necesario para el funcionamiento de la refrigeradora que adquirió, iba a dejar de ser comercializado legalmente en la región del Perú donde ella residía.

Comercial Oriente Hermanos S.A.C. argumentó que no se encontraba obligada a informar a la consumidora que el comercio del kerosene en Loreto cesaría, puesto que tal noticia había sido publicada en el Diario Oficial "El Peruano" y, por tanto, era de público conocimiento.

Sin embargo, la Sala consideró que aún cuando constitucionalmente las normas legales publicadas se presumen conocidas por todos, dicho principio solo es relevante para desestimar el incumplimiento de obligaciones basadas en el desconocimiento de los dispositivos legales, situación que no se presentaba en el caso de la denunciante. Por consiguiente, se concluyó que en atención al derecho de información de los consumidores, la empresa debió poner a disposición de la consumidora la información omitida en la medida que incidía directamente en el empleo efectivo de las características o cualidades del producto ofrecido.

[Resolución 3122-2011/SC2-INDECOPI](#)

17 de noviembre del 2011

Asistente: Rodrigo Delgado Capcha

### **La competencia del Indecopi para otorgar medidas correctivas a favor de los consumidores no puede ser limitada contractualmente**

En el procedimiento seguido por la señora Nasdine Arce Paredes contra el C.E.P. Sagrado Corazón, la Sala precisó que por medio de un contrato los proveedores no pueden pretender limitar la competencia del Indecopi para ordenar medidas correctivas a favor de los consumidores.

En el caso concreto, la Comisión determinó que el denunciado no había brindado un servicio idóneo a la denunciante, por lo que le ordenó como medida correctiva la devolución de lo pagado. El denunciado cuestionó tal medida correctiva invocando el contrato celebrado con la denunciante, en el cual se había establecido que esta última no tenía derecho a la devolución de lo pagado.

La Sala, en vía de revisión, resaltó que conforme al principio de legalidad establecido en la Ley del Procedimiento Administrativo General, el artículo 105° del Código de Protección y Defensa del Consumidor otorga competencia al Indecopi para ordenar a los proveedores medidas correctivas reparadoras, entre las cuales se encuentra la devolución al consumidor de lo pagado por el servicio, sin perjuicio de las sanciones administrativas a imponer.

En este contexto, el Colegiado resaltó que la referida norma tiene carácter imperativo, por lo que no puede pactarse en contrario de conformidad con el artículo 2º numeral 14 de la Constitución Política del Perú y el artículo 1354º del Código Civil. Asimismo, el artículo 1º del Código de Protección y Defensa del Consumidor establece que es nulo todo pacto en virtud del cual los consumidores renuncien a los derechos reconocidos por dicho cuerpo legislativo.

[Resolución 3170-2011/SC2-INDECOPI](#)

23 de noviembre del 2011

Asistente: Carlos Zamudio Espinal

### **Responsabilidad administrativa del proveedor por falta de verificación del domicilio de su cliente.**

En el procedimiento seguido por el señor Pablo Eusebio Cama Yactayo contra Banco Falabella Perú S.A., el colegiado declaró fundada la denuncia por remitir al domicilio del denunciante notificaciones de cobranza pertenecientes a la deuda de un tercero. Así, a pesar de que el DNI del solicitante de una tarjeta de crédito consignaba como domicilio la dirección del denunciante, la entidad financiera se encontraba obligada a corroborar al momento del otorgamiento de la tarjeta de crédito si su cliente residía efectivamente en la dirección que señaló y, de esta manera, evitar en el futuro enviar comunicaciones a una tercera persona que no formaba parte de la relación de consumo que entabló con dicho cliente.

Asimismo, la Sala indicó que la ficha de verificación de datos presentada por el denunciado en el procedimiento no le generaba certeza, en la medida que no se había consignado la fecha en la que se habría llevado a cabo la referida diligencia, siendo que los datos de la persona con la cual personal del Banco se habría entrevistado habían sido recogidos de forma genérica.

[Resolución 3128-2011/SC2-INDECOPI](#)

21 de noviembre del 2011

Asistente: Erika Suárez Chero

### **Principio de primacía de la realidad y levantamiento del velo societario en la determinación del proveedor responsable dentro de una relación de consumo**

En el procedimiento seguido por la señora Janeth Villar Cabana contra Angelo Distribuciones S.A.C. la Sala desestimó el pedido de nulidad planteado por

esta última por presunta vulneración del principio de causalidad y confirmó la resolución de primera instancia, que declaró fundada la denuncia en su contra por no informar que los precios de sus productos variaban en función al medio de pago empleado.

Aunque Angelo Distribuciones S.A.C. manifestó que la infracción había sido cometida por una empresa distinta “Angelo Construcciones E.I.R.L.” (quien emitió la boleta de venta por los materiales de construcción que la denunciante adquirió), nunca explicó por qué en la proforma entregada previamente a la denunciante así como en el voucher del pago efectuado con la tarjeta de crédito de esta última, figuraba Angelo Distribuciones S.A.C.

La Sala consideró que si bien las personas jurídicas constituyen sujetos de derecho independientes respecto de sus miembros o accionistas - motivo por el cual los actos realizados por estos no les resultan oponibles - existen situaciones muy excepcionales en las que puede producirse la llamada ruptura del hermetismo de la persona jurídica, cuando esta figura o ficción, lejos de agilizar el tráfico mercantil y favorecer el desarrollo económico, proporciona una cobertura a prácticas defraudadoras. En estos casos, la invocación de la independencia de la persona jurídica frente a otra o a las personas naturales que la conforman, constituye un abuso del derecho orientado a obstruir las funciones de persecución y sanción de conductas ilícitas por parte del Estado.

La Sala determinó que de lo actuado en el procedimiento, se acreditó que Angelo Construcciones y Angelo Distribuciones además de funcionar en el mismo local, en realidad formaban parte del grupo de negocios de una misma persona natural, el señor Angelo Chirinos Guillén, quien era el titular de la primera y el general y accionista mayoritario de la segunda. Así, aún cuando Angelo Distribuciones es formalmente una persona jurídica distinta a Angelo Construcciones E.I.R.L. tal distinción no era trascendente para declarar la nulidad del pronunciamiento, pues lo cierto es que ambas corresponden a un interés económico común.

**Puede acceder al texto íntegro de cada una de las resoluciones comentadas en el presente Boletín haciendo click sobre el vínculo correspondiente**

[Resolución 3034-2011/SC2-INDECOPI](#)

10 de noviembre del 2011

Asistente: María Estela de la Cruz Muñoz

### **Medidas de seguridad que las empresas de transporte deben adoptar en la entrega de encomiendas**

En el procedimiento seguido por el señor Modesto Quispe Huaroc contra la Empresa de Transportes Expreso Internacional Palomino S.A.C., la Sala precisó el contenido de la obligación que tienen los proveedores de verificar la identidad de las personas que acuden a recoger los paquetes remitidos a través del servicio de encomienda.

En tal sentido, las empresas de transporte deben: (i) solicitar la exhibición del documento de identidad de la persona que se presenta a recoger la encomienda; (ii) corroborar que corresponda al destinatario; y, (iii) asegurarse que los datos contenidos en el documento de identidad, coincidan con los consignados en los registros de la empresa, antes de concretarse la entrega. Estas obligaciones corresponden a la garantía implícita que debe brindar el proveedor de servicios, tomando en cuenta que el consumidor tiene la expectativa que se adopten medidas mínimas de seguridad respecto al traslado y entrega de su encomienda.

[Resolución 2964-2011/SC2-INDECOPI](#)

2 de noviembre del 2011

Asistente: Cinthya Gavidia Melendez

### **La exigencia de bancarización y el pago del ITF cuando el monto demandado por costos supere el importe establecido en la Ley 28194**

En vía de revisión, Agencia de Aduanas Ponce S.A.C. alegó que el impuesto a las transacciones financieras debía ser incluido dentro de la exigencia “del pago de los tributos que correspondan” a que se refiere el artículo 418° del Código Procesal Civil para hacer efectivo el cobro de los costos, de tal manera que para aquellos casos en los que el importe de los costos demandados supere los S/. 3 500,00 o US\$ 1 000,00, es obligación del reclamante presentar la constancia de pago del ITF.

La Sala es consistente con su criterio en el sentido de que el recibo por honorarios resulta ser un documento que de manera suficiente acredita el desembolso efectuado por el servicio de asesoría legal recibido, en consonancia con los principios de

presunción de veracidad, simplicidad y eliminación de exigencias costosas que deben primar en el procedimiento administrativo. Sin embargo a partir del presente caso, este colegiado ha advertido que pueden existir situaciones en las que por el monto de los costos reclamados, es necesario apartarse de la citada regla general para contar con mayores elementos probatorios sobre la existencia y cuantía de los honorarios. Por ello, la Sala ha señalado que quien demande por concepto de costos un monto superior al establecido en la Ley 28194, (Ley para la Lucha contra la Evasión y para la formación de la economía) se encontrará obligado a respaldar su solicitud con la presentación del documento que acredite haber bancarizado su pago a favor del letrado que autoriza.

No obstante, aun cuando por el monto de los costos reclamados sea exigible la bancarización para acreditar el pago de los honorarios al abogado, la Sala ha considerado que si el solicitante ha aportado documentación de naturaleza tributaria como el pago del Impuesto a la Renta, no corresponde exigir al solicitante que demuestre el uso del sistema bancario. Ello porque el pago de este impuesto genera una serie de costos tributarios y administrativos para el emitente, que difícilmente serían asumidos para efectos de simular la existencia de un crédito. Por las razones señaladas, esta liberación de la carga de acreditar la bancarización no puede ser extendida a aquel caso en que el administrado sólo presente la constancia de suspensión de retenciones y/o pagos a cuenta por impuesto a la renta, pues por su propia naturaleza (no garantiza el pago del impuesto ni que el obligado se encuentre exonerado del mismo) no permite a la autoridad administrativa tener la seguridad de que el abogado del solicitante recibió el monto demandado por costos.

[Resolución 3023-2011/SC2-INDECOPI](#)

10 de noviembre de 2011

Asistente: Ernesto Salazar Campos

### **Efectos de las acciones de oficio por formularios contractuales con caracteres inferiores a tres milímetros**

En un procedimiento seguido por una Asociación de Consumidores, la Sala estableció que en los casos iniciados por tales entidades en los que los proveedores utilicen formularios contractuales con caracteres inferiores a tres milímetros, a diferencia de los procedimientos iniciados de parte, no resulta necesario que éstas sustenten qué cláusulas consideran lesivas.

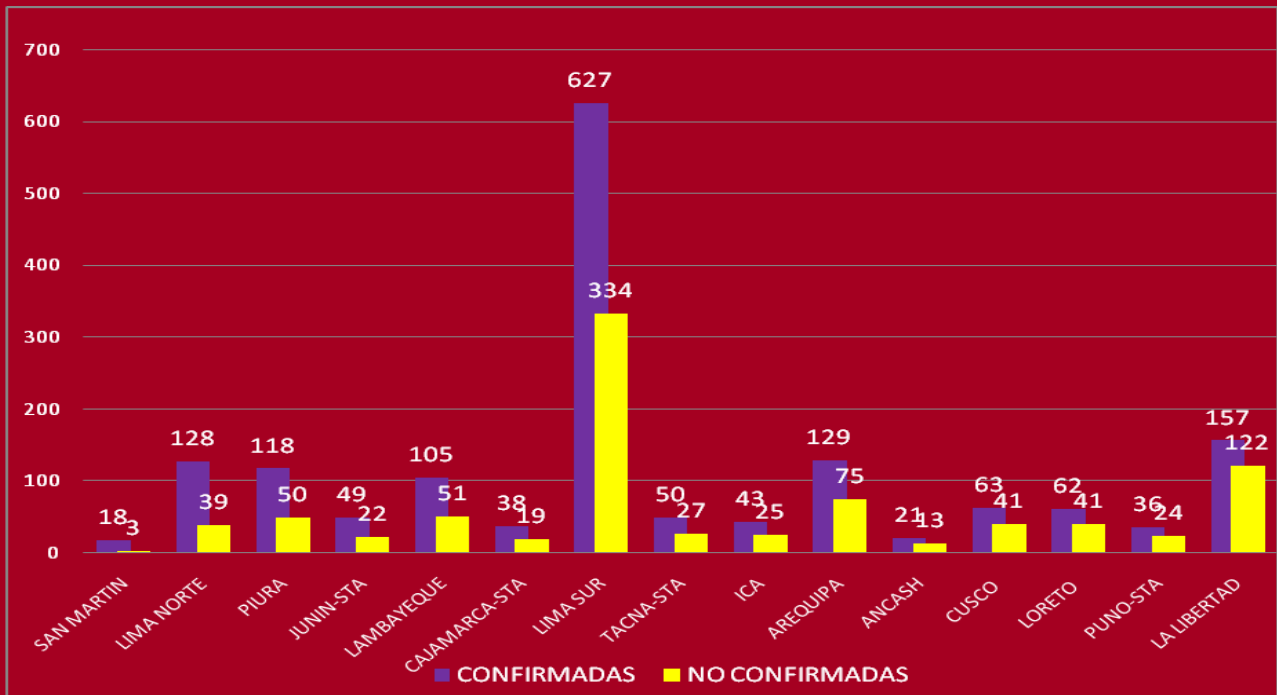
Lo anterior en tanto la finalidad de la denuncia interpuesta por una asociación de consumidores no es la inaplicación de una cláusula de un formulario contractual a un caso concreto sino conminar al proveedor a que los adecue a la dimensión de grafía legalmente establecida, con prescindencia de la lesividad o aplicación efectiva de las cláusulas así redactadas. De tal manera, cuando se declaran fundadas dichas denuncias se generan dos consecuencias, a saber: (i) la adecuación de los formularios contractuales a ser suscritos a futuro y (ii) la adecuación de los formularios contractuales existentes, lo que no afecta el derecho de los consumidores que tengan contratado el servicio a demandar la inaplicación de cláusulas que consideren lesivas con caracteres menores a tres milímetros siempre que tales condiciones le sean efectivamente exigidas.

Por tanto, en el procedimiento iniciado por la Asociación Defensoría del Consumidor contra Yell Perú S.A.C. por la citada infracción, la Sala confirmó la responsabilidad de la empresa.

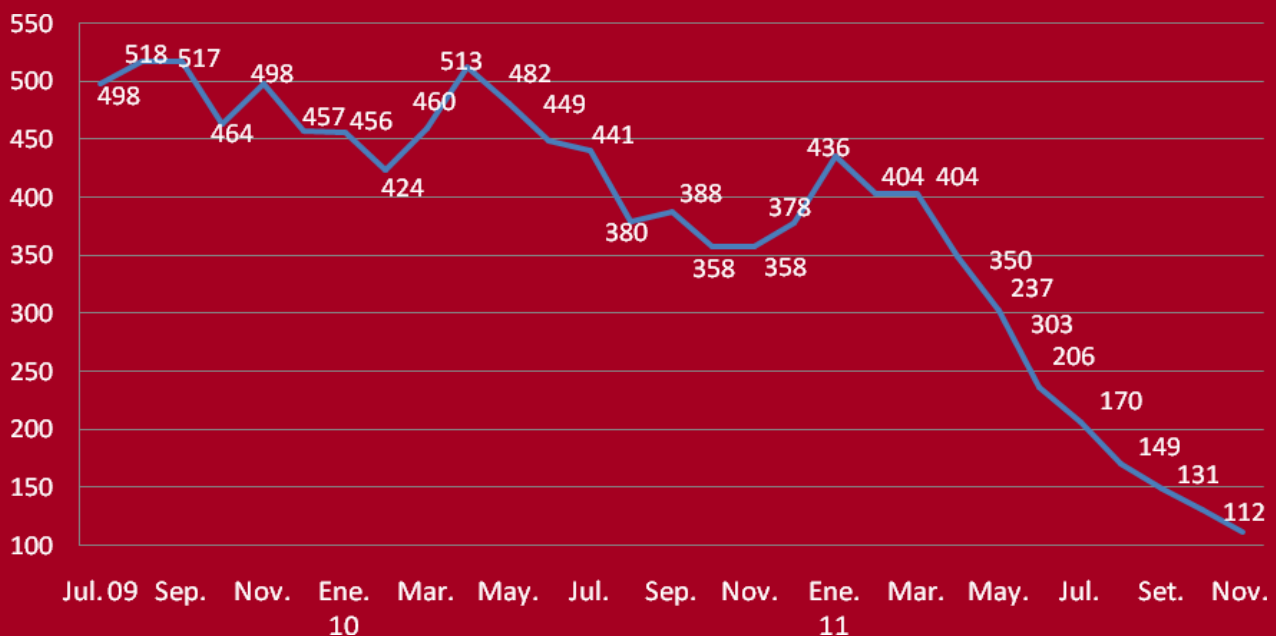
*A nuestros lectores: La presente publicación tiene una periodicidad trimestral, los interesados en suscribirse al mailing list pueden inscribirse gratuitamente escribiéndonos a [pticsef@indecopi.gob.pe](mailto:pticsef@indecopi.gob.pe)*

## ESTADÍSTICAS DE LA SALA

### Apelaciones resueltas por la Sala de Defensa de la Competencia N° 2 período de enero a noviembre del 2011



### Expedientes pendientes de resolución con plazo legal vencido



Elaboración: Sabrina Nole Jiménez  
Sala de Defensa de la Competencia N° 2  
Fuente: SIGA – Sistema de Administración de Expedientes