

UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS

FACULTAD DE DERECHO

ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO



TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

EXPEDIENTE N° 541 – 2016/ CC2

PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

PARA OPTAR EL TÍTULO DE ABOGADO

INTEGRANTE: GORKI ARAUJO PÈREZ

ASESOR:

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DERECHO CIVIL

LIMA – PERU

OCTUBRE – 2020

DEDICATORIA

A mi madre por haberme forjado por la persona que soy en la actualidad; muchos de mis logros se los debo a ella, ya que es el pilar fundamental y apoyo en mi formación académica y a todas las personas que hicieron posible este trabajo.

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento especial a la Abg. Belina Flores por los aportes concedidos para la concreción de este expediente, asimismo a los docentes de la Universidad Peruana Las Américas.

RESUMEN

Este trabajo tiene como propósito conocer el trámite del proceso administrativo, a través del breve resumen en el expediente N° 541 – 2016/ CC2, sobre Protección al Consumidor en base a la denuncia interpuesta por Luis Manuel Zacarías Aliaga contra el Representante Mobiliario S.A., teniéndose la finalidad de que se le protegiera por afectación de sus derechos de consumidor, a causa de que la empresa demandada no había informado sobre el gravamen adicional existente en torno al bien vehicular que se vendió y transfirió al demandante.

En este expediente, se ha podido determinar y resaltar que “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 periodo de ejecución del contrato. En este sentido, ya sea que el consumidor requiera la información para hacer un uso adecuado del servicio, para decidir no continuar con la relación y escoger otro proveedor, determinar la procedencia de los pagos que se le puedan requerir, o para formular su defensa el proveedor se encuentra en la obligación que el cliente le formule”.

PALABRAS CLAVES: Consumidor, Derechos, INDECOPI, Procedimiento Administrativo.

ABSTRACT

The purpose of this work is to know the administrative process, through the brief summary in file No. 541 - 2016 / CC2, on Consumer Protection based on the complaint filed by Luis Manuel Zacarías Aliaga against Representante Mobiliario SA, having the In order to protect him from the infringement of his consumer rights, because the defendant company had not reported on the additional tax that existed around the vehicle asset that was sold and transferred to the plaintiff.

In this file, it has been possible to determine and highlight that "The supplier's obligation to inform the consumer is not limited to providing adequate information at the time of the acquisition of the good or the contracting of the service, but extends to the period of execution of the contract. In this sense, whether the consumer requires the information to make adequate use of the service, to decide not to continue with the relationship and choose another provider, determine the origin of the payments that may be required, or to formulate his defense on the supplier is in the obligation that the client formulates to him ”.

KEY WORDS: Tenure, Visiting Regime, Best Interest of the Child, Family, Food, Necessary Litigation, Accumulation and Unique Execution Process.

TABLA DE CONTENIDOS

	Página
CARATULA	
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
RESUMEN.....	iv
ABSTRACT.....	vi
TABLA DE CONTENIDOS.....	vii
INTRODUCCIÓN.....	ix
SÍNTESIS DE LA DEMANDA.....	11
SÍNTESIS DE LA CONTESTACIÓN DE LA DEMANDA.....	12
DEMANDA	15
CONTESTACION DE LA DEMANDA.....	20
SÍNTESIS DEL PROCESO ADMINISTRATIVO	29
AUDIENCIA DEL PROCESO ANTE INDECOPI.....	30
RESOLUCIÓN DE PRIMERA INSTANCIA.....	39
RECURSO DE APELACION.....	43
RESOLUCIÓN N°3067-2017/SPC-INDECOPI.....	54
JURISPRUDENCIA.....	58
DOCTRINA.....	64
SÍNTESIS ANALÍTICA DEL TRÁMITE PROCESAL.....	70
OPINIÓN ANALÍTICA DEL ASUNTO SUB MATERIA.....	81
CONCLUSIONES.....	85

RECOMENDACIONES.....86

REFERENCIAS.....87

INTRODUCCIÓN

Este trabajo tiene como propósito conocer el trámite del proceso administrativo desarrollado ante la Comisión de Protección al Consumidor, a través del breve resumen en torno al expediente N° 541 – 2016/ CC2, sobre protección del consumidor, en base a la denuncia interpuesta por Luis Manuel Zacarías Aliaga contra el Representante Mobiliario S.A., teniéndose la finalidad de que se le protegiera por afectación de sus derechos de consumidor, a causa de que la empresa demandada no había informado sobre el gravamen adicional existente en torno al bien vehicular que se vendió y transfirió al demandante.

Al respecto, con el análisis de este expediente se tuvo en consideración que la obligación de brindar información al usuario, no se agota en el momento de la contratación del servicio, sino que se mantiene durante toda la relación contractual.

La denuncia sobre la que versa este proceso se interpuso ante la Comisión de la Oficina Regional del INDECOPI (Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual) de Junín. Al respecto:

Mediante Resolución Final N°176-2016/CPC-INDECOPI-JUN con fecha 15 de abril de 2016, se resolvió declinar la competencia de la Comisión de la Oficina Regional del INDECOPI de Junín para reconocer la denuncia presentada por el señor Zacarias contra Representante Mobiliario y remitir a la Comisión de Protección al Consumidor N°2 de la Sede Central a fin de que adopte las medidas pertinentes, toda vez que la competencia territorial para conocer un procedimiento en materia de protección al consumidor se determina en función al domicilio del denunciado. En este caso en concreto, el único domicilio de Representante Mobiliario es en Calle Las Begonias 475 Int. 601 en el distrito de San Isidro y provincia de Lima. Cuando el Expediente llega a la Comisión de Protección al Consumidor N°2 de la Sede Central se convierte en el Expediente N°541-2016/CC2

Mediante Resolución N° 1 con fecha 09 de junio de 2016, la Secretaria Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, (en adelante, “la Secretaría Técnica”) admitió a trámite la denuncia contra de Representante Mobiliario, en tanto habría vendido al denunciante una camioneta sin haber verificado y levantado el gravamen que pesaba sobre dicho bien, lo cual constituía una posible infracción de los artículos 18° y 19° del Código.

En ese mismo sentido, quien revisó el recurso de apelación fue la Sala especializada en Protección Del Consumidor, (en adelante, “la Sala”), bajo el principio de pluralidad de instancias.

El concepto que subyace a la protección de la idoneidad de los servicios consiste en garantizar la correspondencia entre la satisfacción de las expectativas del consumidor y la realidad del bien o servicio adquirido. Se intenta así proteger a los consumidores de las posibles defraudaciones, generadas por la desigualdad que es el fundamento último de las legislaciones de Protección al Consumidor.

1. SÍNTESIS DE LA DEMANDA

Mediante escrito del 12 de abril de 2016, el señor Luis Manuel Zacarías Aliaga, (en adelante, “el señor Zacarías”), identificado con DNI N° 46171575 con domicilio en avenida San Carlos 2279 del distrito y provincia de Huancayo presentó una denuncia ante la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Sur N°2, (en adelante, “la Comisión”) contra Representante Mobiliario S.A., (en adelante, “Representante Mobiliario”), con domicilio en Calle Las Begonias 475 Int. 601 len el distrito de San Isidro y provincia de Lima; por infracción de la Ley ° 29571 -Código de Protección y Defensa del Consumidor, (en adelante, “el Código”).

Fundamentos de Hecho:

- **El 29 de setiembre de 2014**, el señor Zacarías adquirió una camioneta Marca Renault, modelo Koleos, con placa de rodaje W1P301, (en adelante, “el vehículo”), que se encontraba en venta extrajudicial al precio de S/. 30,400.00 (TREINTA MIL CUATROSCIENTOS CON 00/100 SOLES), la misma que se materializó a la firma del contrato de compraventa.
- **Mediante contrato de compraventa con fecha 05 de noviembre de 2014**, en el que intervinieron: (i) el señor Zacarías como comprador, (ii) Representante Mobiliario actuando en representación del BBVA Banco Continental, (en adelante, “BBVA”) como vendedor y (iii) el mismo BBVA como acreedor garantizado mobiliario, se formalizó la transferencia el vehículo.
- Posteriormente, al año y medio después de la compra, el señor Zacarías denunció haber adquirido el vehículo materia de la denuncia con un gravamen no comunicado a favor

de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Huancayo, (en adelante, “Caja Huancayo”), lo que le ocasionó un perjuicio económico ya que este lo estaba vendiendo a un precio de venta de S/. 40,500.00 (CUARENTA MIL QUINIENTOS CON 00/100 SOLES), además de los gastos adicionales que incurrió en adquirir de Representante Mobiliario el vehículo.

- El señor Zacarias alega que Representante Mobiliario estaba obligado a verificar que no existiera ningún otro gravamen adicional al del BBVA antes de la entrega de los documentos de propiedad.
- A través de su denuncia, el señor Zacarias solicitó que (i) se proceda con la devolución del dinero pagado por la compra del vehículo materia de denuncia ascendiente a S/. 30,400.00 (TREINTA MIL CUATROSCIENTOS CON 00/100 SOLES) y (ii) el pago de los gastos incurridos por la adquisición del mencionado bien (notaria, mantenimiento y mejoras del vehículo, viajes, SOAT, entre otros).

DENUNCIA CONTRA BBVA BANCO CONTINENTAL

- **Mediante RESOLUCIÓN FINAL N°112-2016/INDECOPI-JUNIN | EXPEDIENTE 151-2015/CPC-INDECOPIA-JUN**, En el procedimiento iniciado por el señor Zacarías contra el BBVA por presunta infracción del artículo 19° de la Ley N°29571- Código de Protección y Defensa al Consumidor, la Comisión de la Oficina Regional de Junín resolvió declarar improcedente la denuncia al haberse verificado que este no mantuvo una relación de consumo con el denunciado.

Medios Probatorios:

- Boleta de pago efectuado por el vehículo por el importe de S/. 30,400.00 (TREINTA MIL CUATROSCIENTOS CON 00/100 SOLES)
- Copia de DNI de Luis Manuel Zacarías Aliaga
- Copia de la Tarjeta de Propiedad

- Boleta Informativa de SUNARP (parcial)
- Minuta de Compraventa del vehículo

Fundamentos de Derecho

- Infracción del artículo 18° de la Ley N°29571- Código de Protección y Defensa al Consumidor.
- Infracción del artículo 19° de la Ley N°29571- Código de Protección y Defensa al Consumidor.

2. SÍNTESIS DE LA CONTESTACIÓN DE LA DEMANDA

Mediante Escrito N° 2 con fecha 04 de julio de 2016, Representante Mobiliario contesta la denuncia negando y contradiciéndola en todos sus extremos, debiendo declararse infundada en su oportunidad.

Fundamentos de Hecho:

- a. Representante Mobiliario señala que, para efectos de la venta extrajudicial y su actuación como tercero, se le otorgó poder específico para realizar y formalizar la transferencia del vehículo que es materia denuncia, conforme a lo estipulado en la Ley 28677 - Ley de Garantía Mobiliaria. Dentro de estos poderes, no se contempla ninguno para el levantamiento de gravámenes.
- b. Conforme a la Ley De Garantías Mobiliarias, se debe comprender que las necesidades de un tercero en la Venta Extrajudicial recaen en que se requiere que este actúe como si fuera el juez que se encargará independientemente de las relaciones de dichas partes de transferir el bien afecto en garantía mobiliaria. Es tan relevante la participación de un tercero que se prohíbe expresamente que el propio acreedor garantizado sea el encargado de la transferencia.
- c. Se solicita formalmente a la Comisión incluir en el procedimiento al BBVA, a fin de formular directamente dichos requerimientos de responsabilidad en derecho de protección

al consumidor por la existencia de una relación de consumo respecto del levantamiento de gravamen, cuestión de la denuncia.

- d. Establecer que, en todo momento, Representante Mobiliario actúa como representante de BBVA y no a título personal tal y como se demuestra en el contrato de compraventa.
- e. Por tanto, Representante Mobiliario si cumplió con lo ofrecido en el marco de venta extrajudicial y el contrato de compraventa de modo que corresponde que el señor Zacarías solicite al BBVA continental levantar la garantía que pesa sobre el bien materia de controversia

Fundamentos de Derecho

Deber de Idoneidad: Representante Mobiliario alega tener una relación de consumo con el señor Zacarias en cuanto a la transferencia del vehículo y advierte que existe más de una relación de consumo, solo que esta vez entre el señor Zacarías y BBVA sobre el levantamiento del gravemente y la verificación de la no existencia de otro gravamen.

3. DEMANDA

ESCRIBO
000001

SEÑORES DE LA COMISION DE PROTECCION AL CONSUMIDOR DE LA OFICINA REGIONAL DE INDECOPI JUNIN.

Yo, Luis Manuel Zacarias Aliaga con DNI: 46171575 con domicilio en Av. San Carlos 2279 del distrito y provincia de Huancayo, departamento de Junín, con teléfono fijo 064-385322 y número de celular 964237189. Ante Ud. Me presento respetuosamente y digo:

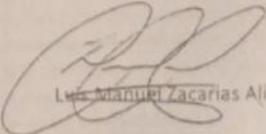
Que formule la denuncia contra REPRESENTANTE MOBILIARIO S.A. con RUC: 20913994705 con dirección en Calle Las Begonias 475 Int 601 Lima - Lima - San Isidro.

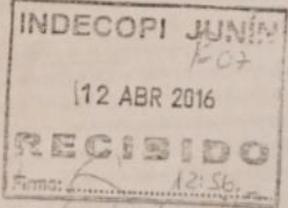
Que, el 29 de Setiembre del 2014, compre una camioneta RENAULT, modelo 2010 con años de fabricación 2011 con placa W1P301. La cual se encontraba con venta extrajudicial por dicha institución, por el cual se pagó un monto de S/ 30400.00 (Treinta mil cuatrocientos con 00/100 soles). Esperando que en el momento de la entrega de los documentos de propiedad sea levantado el gravamen de dicha institución y también debiendo verificar que no exista ningún otro gravamen. Enorme fue mi sorpresa que prácticamente después de un año y medio, cuando decido vender el vehículo este cuenta con una carga a favor de la Caja Huancayo, perjudicándome en el momento de la venta que en su momento estaba pactada por S/ 40500.00 (cuarenta mil quinientos 0/100 soles), y actualmente generando mucha incomodidad en el momento de movilizarme, ya que el vehículo puede ser capturado. *gravamen*

Por lo expuesto solicito a su jefatura, se proceda con la denuncia mediante su organismo y así mismo solicito se me devuelva el dinero pagado por la compra y los gastos asumidos por mi persona en cuanto a los gastos de notaría, mantenimiento y mejoras del vehículo, viajes, soat, entre otros.

A efecto de lo cual cumplo con presentar los siguientes documentos probatorios.

- Certificado del pago efectuado por el vehículo
- Copia de DNI
- Copia de la tarjeta de propiedad
- Boleta informativa de SUNARP
- Compra - Venta de la notaría.


 Luis Manuel Zacarias Aliaga



Sel

4. CONTESTACIÓN DE LA DEMANDA

091120
CC253047
Olivero

7.7

25 JUL 4 PM 3 34

RESOLUCIÓN
UNIDAD DE TRÁMITE
DOCUMENTARIO

Exp. N°	541-2016/CC2
Escrito N°	02
Sumilla	Contestación de denuncia

A LA SECRETARIA TECNICA DE LA COMISION DE PROTECCION AL CONSUMIDOR N° 2 DEL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCION DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL - INDECOPI.

REPRESENTANTE MOBILIARIO S.A. (en adelante, REPRESENTANTE MOBILIARIO) identificada con RUC N° 20513594705; debidamente representada por Richard James Linares Cabanillas identificado con DNI N° 40807810, según poderes que obran en expediente, en el Procedimiento iniciado por Luis Manuel Zacarías Aliaga (en adelante, el señor Zacarías) identificado con DNI N° 46171575; atentamente decimos:

Que, hemos tomado conocimiento de la Resolución N° 1 del 9 de junio de 2016, mediante la cual la Comisión admitió a trámite la denuncia presentada por el Señor Zacarías contra nuestra empresa, y donde se nos imputó lo siguiente:

(i) *Presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor en tanto la Empresa habría vendido al denunciante una camioneta Renault modelo KOLEOS con placa de rodaje W19301 sin haber levantado el gravamen que pasaba sobre dicho bien y sin verificar la existencia de otro gravamen sobre dicho bien.*

Asimismo, en dicha resolución se nos otorgó cinco (5) días de plazo contados a partir del día siguiente de su notificación para la presentación de descargos. Al respecto, en su oportunidad solicitamos a vuestro despacho una prórroga; pedido que fue atendido.

Indecopi
COMISION DE PROTECCION
AL CONSUMIDOR N° 2
- 5 JUL. 2016

68
Linares

De esta manera, estando dentro del plazo otorgado cumplimos formalmente con presentar nuestros descargos, negando y contradiciendo la denuncia en todos sus extremos, debiendo declararse **INFUNDADA** en su oportunidad, de acuerdo con los argumentos que se exponen a continuación:

I. ANTECEDENTES

Mediante escrito del 12 de abril de 2016, el Señor Zacarías denunció a REPRESENTANTE MOBILIARIO pues no habría levantado el gravamen que recae sobre el vehículo y tampoco habría verificado la existencia de ningún otro gravamen, después de año y medio de compra aproximadamente. Al respecto, cabe hacer preliminarmente una aclaración sobre los participantes de la compraventa y las prestaciones a las cuales cada uno de ellos se obligó.

Conforme se lee expresamente en el contrato de compraventa de fecha 5 de noviembre de 2014, el señor Zacarías compró a una camioneta Renault modelo KOLEOS con placa de rodaje W19301 que se encontraba en venta extrajudicial al precio de S/ 30 400,00

La presentación de dicho vehículo incluía una afectación al bien que consistía en una medida cautelar del 20 de marzo de 2014 a favor de CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO DE HUANCAYO S.A. emitida por el juzgado civil sub comercial, información que se encuentra también en la Boleta Informativa de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos - SUNARP¹ siendo éste el único gravamen declarado y aceptado por las partes del contrato de compraventa.

¹ LA RESOLUCIÓN DEL SUPERINTENDENTE NACIONAL DE LOS REGISTROS PÚBLICOS N° 126-2012-SUNARP-SN, QUE APRUEBA EL TEXTO ÚNICO ORDENADO DEL REGLAMENTO GENERAL DE LOS REGISTROS PÚBLICOS

L. PUBLICIDAD MATERIAL

El Registro otorga publicidad jurídica a los diversos actos o derechos inscritos. El concepto de inscripción comprende también a las anotaciones preventivas, salvo que este Reglamento expresamente las diferencie.

Comentario malo de

-CP-
Sanción

Asimismo, en dicho contrato de compraventa, también participaron las señoras Mirtha Christel Eche Guerra y Wendy Judith Arciniega Silva, como representantes del BBVA CONTINENTAL, quien para efectos del contrato de compraventa fungió como **ACREEDOR GARANTIZADO MOBILIARMENTE**.

Es aquí donde cabe hacer una precisión, La Ley 28677 - Ley de la Garantía Mobiliaria², prevé para la venta extrajudicial se otorgue poder específico a un

El contenido de las partidas registrales afecta a los terceros aun cuando éstos no hubieran tenido conocimiento efectivo del mismo.

² Artículo 47 - Venta extrajudicial

Si es exigible la obligación garantizada, el acreedor garantizado puede proceder a la venta del bien mueble afectado en garantía mobiliaria en la forma establecida en los párrafos siguientes o en el acto constitutivo de la garantía mobiliaria. Excepcionalmente, si mediare pacto o la situación prevista en el inciso 5, se venderá el bien mueble con arreglo al Código Procesal Civil.

1. En el acto constitutivo de la garantía mobiliaria se otorgará poder específico e irrevocable a un tercero para realizar y formalizar la transferencia del bien mueble afecto en garantía mobiliaria. No se admite el pacto mediante el cual el propio acreedor garantizado sea el representante. El poder no requiere inscripción distinta de la que contiene el Registro respectivo. Para estos efectos no resulta aplicable el segundo párrafo del artículo 153 del Código Civil ni el artículo 156 del mismo.

CONCORDANCIAS: R. N° 142-2006-SUNARP-SN, Primera Disp. Comp y Final (Reglamento de inscripciones del registro mobiliario de contratos y su vinculación con

los registros jurídicos de bienes muebles, el citado reglamento entrará en vigencia el 30 mayo 2006)

2. Es nula la venta realizada en precio menor a las dos terceras partes del valor del bien mueble pactado por las partes (según el inciso 7 del artículo 33 de la presente Ley) o, en su defecto, del valor comercial del bien mueble al tiempo de la venta. La nulidad debe ser planteada dentro de los 15 días siguientes de la venta. Este plazo es de caducidad.

3. Producido el incumplimiento del deudor, del cual dejará constancia el acreedor garantizado mediante carta notarial dirigida al deudor y al representante y, en su caso, al constituyente, el acreedor garantizado podrá proceder a la venta del bien mueble afectado en garantía mobiliaria, después de transcurridos tres días hábiles de recibida la carta notarial.

4. Si el bien mueble estuviese afecto a gravámenes anteriores a la garantía mobiliaria que dio lugar a la venta, el representante deberá consignar a la orden del Juez Especializado en lo Civil, el importe total de la venta del bien mueble dentro de los tres días hábiles siguientes al cobro del precio. Si hubiese gravámenes posteriores a la garantía mobiliaria que ha dado lugar a la venta, el representante consignará a la orden del juez el saldo del precio de venta que hubiese después de haberse hecho cobro el acreedor garantizado. El juez procederá con arreglo al Código Procesal Civil.

5. En ningún caso podrá suspenderse la venta del bien mueble afecto en garantía mobiliaria, salvo que el deudor pague el íntegro de la deuda. Cualquier controversia respecto del monto o de la extensión de alguno de los gravámenes, será resuelta por el Juez Especializado en lo Civil, en la vía sumarísima, conforme al

transferenci. En ese sentido, se fijaron las prestaciones de cada uno:

- (i) El señor Zacarías cancelaría el monto de S/. 30 400,00 por el precio del bien
- (ii) Nosotros nos obligamos a transferir la propiedad del bien mediante venta extrajudicial
- (iii) El BBVA CONTINENTAL, por su parte tenía la siguiente obligación:

"OCTAVO: LEVANTAMIENTO DE GARANTIA MOBILIARIA Y DECLARACION DE NO EXISTENCIA DE REMANENTE.- LAS PARTES DECLARAN QUE SOBRE EL VEHICULO SOLO PESA UN GRAVAMEN A FAVOR DEL ACREEDOR GARANTIZADO MOBILIARMENTE, POR LO QUE MEDIANTE LA PRESENTE ACTA, EL BBVA CONTINENTAL, CONVIENE EN LEVANTAR LA GARANTIA MOBILIARIA QUE PESA A SU FAVOR. DE IGUAL FORMA DECLARAN QUE SOBRE EL VEHICULO NO PESA

Código Procesal Civil, sin suspenderse la venta del bien mueble afecto en garantía mobiliaria, bajo responsabilidad.

6. Si transcurrieran sesenta días desde la remisión de la carta notarial al deudor y, en su caso al constituyente y al representante y el bien mueble no hubiese sido vendido, el acreedor garantizado podrá solicitar su ejecución judicial conforme al Código Procesal Civil. Las partes podrán convenir un plazo distinto.

7. El acreedor garantizado es civil y personalmente responsable de la existencia, explotación y custodia de la obligación garantizada al tiempo de la venta del bien mueble gravado. El representante es civilmente responsable por el cumplimiento de las condiciones pactadas para la venta. En todo caso, el representante deberá actuar con diligencia y buena fe.

Las partes podrán pactar la forma de ejecución de la garantía mobiliaria, pero deberán observar necesariamente las disposiciones establecidas en los incisos 2 y 4 del presente artículo.

Tratándose de una garantía mobiliaria constituida sobre dinero o créditos, regirán las reglas que anteceden en cuanto fueran aplicables.

65 -
Sandy C

OTRO GRAVAMEN PRENDA, MULTAS, NI NINGUNA MEDIDA JUDICIAL O EXTRAJUDICIAL QUE IMITE SU LIBRE DISPOSICION, ANTERIOR O POSTERIOR, A LA CONSTITUCION DE LA GARANTÍA, QUE EN ESTE ACTO SE SOLICITA SU LEVANTAMIENTO. (Énfasis añadido)

Es decir, el BBVA CONTINENTAL se obligó a levantar el gravamen de dicho bien.

II. SOBRE EL DEBER DE IDONEIDAD → del

Según el Código de Protección y Defensa del Consumidor, el proveedor responde por la idoneidad del bien o servicio que ofrece, siendo definido dicho deber como:

Artículo 18.- Idoneidad

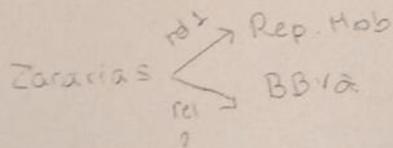
Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.

La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado.

Las autorizaciones por parte de los organismos del Estado para la fabricación de un producto o la prestación de un servicio, en los casos que sea necesario, no eximen de responsabilidad al proveedor frente al consumidor.

Este deber importa toda vez que el proveedor deberá actuar conforme publica su producto o servicio. Ahora bien, en los casos donde existen varias partes, es necesario identificar las relaciones de consumo existentes para así poder verificar el cumplimiento del deber de idoneidad.

En el presente caso como vamos a ver, una relación de consumo se genera entre el señor Zacarías y REPRESENTANTE MOBILIARIO, respecto a la transferencia del vehículo. La segunda relación de consumo, se da entre el señor Zacarías y el



5

611-
Santibañez

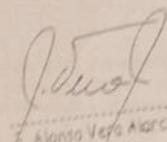
1000-153

Finalmente cumplimos con informar que nos reservamos el derecho de ampliar nuestra contestación en futuros escritos.

POR TANTO:

Solicitamos a la Comisión Protección al Consumidor N° 2° de INDECOPi tener presente lo expuesto en el presente escrito y, en su oportunidad, declarar INFUNDADA la presente denuncia.

Lima, 04 de julio de 2016



Alonzo Veyo Alarcón
Abogado
CAA 5008

-62-
Security
Doc

5. SÍNTESIS DEL PROCESO ADMINISTRATIVO

Fundamentos de Hecho:

El hecho denunciado en el presente informe tuvo lugar cuando, luego de un año y medio de que el señor Zacarías adquirió el vehículo por el precio de S/. 30,400.00 (TREINTA MIL CUATROSCIENTOS CON 00/100 SOLES), y quisiera disponer de su vehículo se dio con la sorpresa de que sobre este existía una afectación a favor de la Caja Huancayo, lo que le ocasionó un perjuicio económico por la pérdida de su venta y gastos adicionales.

De esta manera, Mediante escrito del 12 de abril de 2016, el señor Zacarias presentó una denuncia ante la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Sur N°2 donde solicitó que (i) se proceda con la devolución del dinero pagado por la compra del vehículo materia de denuncia ascendiente a S/. 30,400.00 (TREINTA MIL CUATROSCIENTOS CON 00/100 SOLES) y (ii) el pago de los gastos incurridos por la adquisición del mencionado bien (notaria, mantenimiento y mejoras del vehículo, viajes, SOAT, entre otros).

Admisión a Trámite de la Denuncia

Mediante Resolución N° 1 con fecha 09 de junio de 2016, la Secretaria Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, (en adelante, “la Secretaría Técnica”) admitió a trámite la denuncia contra de Representante Mobiliario.

Mediante Escrito N°1 de Representante Mobiliario de fecha 16 de junio de 2016 se solicitó una prórroga de diez (10) días hábiles para presentar escrito de contestación.

Mediante Resolución N° 2 de fecha 23 de junio de 2016, la Comisión otorgó a Representante Mobiliario una prórroga de tres (3) días hábiles para presentar escrito de contestación.

Mediante Escrito N° 2 con fecha 04 de julio de 2016, Representante Mobiliario contesta la denuncia negando y contradiciéndola en todos sus extremos, debiendo declararse infundada en su oportunidad.

Mediante Resolución N°3 de fecha 01 de julio de 2016, se agrega el Escrito N°2 al expediente y se comunica a las partes.

Mediante Resolución N°4 de fecha 02 de diciembre de 2016, se requirió a Representante Mobiliario presentar documentación.

Mediante Escrito N°3 de fecha 15 de diciembre de 2016, Representante Mobiliario alega no tener la mayor parte de la documentación solicitada toda vez que eso correspondía a BBVA y manifiestan haber hecho todo cuanto les fue posible para adquirir todo o parte de lo solicitado por la Comisión, por lo que solicitan prórroga.

Mediante Resolución N°5 de fecha 20 de diciembre de 2016, la Comisión otorgó a Representante Mobiliario una prórroga de cinco (5) días hábiles para que cumpla con presentar la documentación requerida mediante Resolución N° 4 del 02 de diciembre de 2016.

Mediante Escrito N°4 de fecha 05 de enero de 2017, Representante Mobiliario alega que si cumplió con lo ofrecido en el marco de venta extrajudicial y el contrato de compraventa de modo que corresponde que el señor Zacarías solicite al BBVA continental levantar la garantía que pesa sobre el bien materia de controversia.

Mediante Resolución N° 6 de fecha 11 de enero de 2017 se agrega el Escrito al expediente y se comunica a las partes.

Mediante Resolución N°7 de fecha 01 febrero de 2017), se agrega el Escrito al expediente y se comunica a las partes.

Mediante Escrito N° 5 de fecha 14 de febrero de 2017, presentación parcial del contrato de Garantía Mobiliaria entre BBVA, como acreedor garantizado, Marisol Fina Cuba Romero como deudor y MAJCOGENCO E.I.R.L como garante mobiliario.

Mediante Resolución N°8 de fecha 24 febrero de 2017, se agrega el Escrito al expediente y se comunica a las partes.

Mediante Resolución Final N°0518-2017/CC2 del 24 de febrero de 2017, la Comisión emitió el siguiente Pronunciamiento:

- Declaró fundada a denuncia contra Representante Mobiliario por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al haberse acreditado que vendió al denunciante el señor Zacarias, un vehículo sin levantar el gravamen que recaía sobre dicho bien y sin verificar la existencia de otros gravámenes. Lo sanciona con una multa de dos (2) UIT
- Ordenar a Representante Mobiliario, en calidad de medida correctiva que, en un plazo máximo de quince (15) días hábiles cumpla con devolver al denunciante:
 - (a) el importe que canceló por la adquisición del vehículo materia de denuncia y
 - (b) los gastos en lo que incurrió por conceptos de notaria, mantenimiento y mejoras del vehículo, viajes, SOAT, entre otros.
- Condenó a Representante mobiliaria al pago de las costas y costos del procedimiento.
- Dispuso la inscripción de Representante Mobiliario en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

Descargos y otras solicitudes:

Mediante Resolución Final N°176-2016/CPC-INDECOPI-JUN con fecha 15 de abril de 2016, se resolvió declinar la competencia de la Comisión de la Oficina Regional del INDECOPI de

Junín para reconocer la denuncia presentada por el señor Zacarias contra Representante Mobiliario a la Comisión de Protección al Consumidor N°2 de la Sede Central.

Mediante RESOLUCIÓN FINAL N°112-2016/INDECOPI-JUNIN | EXPEDIENTE 151-2015/CPC-INDECOPIA-JUN, se ha resuelto declarar improcedente la denuncia al haberse verificado que este no mantuvo una relación de consumo con el denunciado.

Mediante Escrito N° 6 de fecha 02 de marzo de 2017- CONTESTACIÓN DE REQUERIMIENTO-, A Representante Mobiliario le es imposible presentar una copia completa del contrato de Constitución de Garantía mobiliaria suscrito por Marisol Fina Cuba Romero, MAJCOGENCO E.I.R.L y BBVA; toda vez que este no era parte involucrada e insiste en que esta información debe ser solicitada directamente a BBVA.

Mediante Resolución N°9 de fecha 08 marzo de 2017, se agrega el Escrito al expediente y se comunica a las partes.

Mediante escrito del 26 de abril de 2017 Representante Mobiliario apeló a la resolución 0518 - 2017/CC2 ante la Sala Especializada en Protección Del Consumidor

Mediante Resolución N°10 con fecha 04 mayo de 2017, se concede el recurso de apelación interpuesto por Representante Mobiliario contra la Resolución Final N°518-2017/CC2

Mediante Escrito con fecha 06 de junio de 2017, el señor Zacarias declara que su domicilio sigue siendo el mismo descrito en escritos anteriores y reafirma que el perjuicio se mantiene a través del tiempo ya que hasta la fecha no puede hacer uso o transferencia del vehículo porque aún pesa sobre él la garantía a favor de la Caja Huancayo.

Finalmente, en la RESOLUCIÓN N°3067-2017/SPC-INDECOPI se resuelve revocar la Resolución N° 0518 - 2017/CC2 del 24 de febrero del 2017, emitida por la Comisión De Protección Al Consumidor - Sede de Lima Sur N° 2 que declara fundada la denuncia interpuesta por el señor Zacarías contra Representante Mobiliario por infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley N°29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor

y en consecuencia se declara improcedente la misma al haberse verificado que los hechos denunciados no se encuentran bajo el ámbito de aplicación de la normativa de Protección al Consumidor, de esta manera se deja sin efecto la multa impuesta, la medida correctiva ordenada, la condena al pago de costas y costos del procedimiento y la inscripción en el registro de infracciones funciones de la Indecopi.

6. AUDIENCIA DEL PROCESO ANTE INDECOPI

7. RESOLUCION DE PRIMERA INSTANCIA

Fundamentos de Hecho:

El hecho denunciado en el presente informe tuvo lugar cuando, luego de un año y medio de que el señor Zacarías adquirió el vehículo por el precio de S/. 30,400.00 (TREINTA MIL CUATROSCIENTOS CON 00/100 SOLES), y quisiera disponer de su vehículo se dio con la sorpresa de que sobre este existía una afectación a favor de la Caja Huancayo, lo que le ocasionó un perjuicio económico por la pérdida de su venta y gastos adicionales.

De esta manera, Mediante escrito del 12 de abril de 2016, el señor Zacarias presentó una denuncia ante la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Sur N°2 donde solicitó que (i) se proceda con la devolución del dinero pagado por la compra del vehículo materia de denuncia ascendiente a S/. 30,400.00 (TREINTA MIL CUATROSCIENTOS CON 00/100 SOLES) y (ii) el pago de los gastos incurridos por la adquisición del mencionado bien (notaria, mantenimiento y mejoras del vehículo, viajes, SOAT, entre otros).

8. RECURSO DE APELACION

- **Mediante escrito del 26 de abril de 2017**, Representante Mobiliario apeló a la resolución 0518 - 2017/CC2 ante la Sala Especializada en Protección Del Consumidor, (en adelante, “la Sala”) señalando lo siguiente:
 - La comisión aplicó indebidamente la Teoría De La Apariencia, toda vez que la misma busca garantizar la confianza en los consumidores evitando que una Persona Jurídica exima su responsabilidad por la actuación de subordinados o incluso de terceros que actúan por encargo suyo. Sin embargo, en el presente caso la primera instancia utilizó esta teoría para reconocer una relación de consumo y atribuirle responsabilidad en calidad de representante del BBVA sobre el incumplimiento de condiciones de un contrato celebrado con el denunciante.
 - Cómo podía advertirse del documento denominado Acta De Compraventa De Vehículo Automotor, su participación fue en calidad de representante del BBVA como podía advertirse de contrato de Garantías Mobiliarias del 9 de diciembre de 2011. En ese sentido, resulta evidente que no había actuado nombre propio y, por ende, no podía ser considerada como proveedora del vehículo adquirido por el señor Zacarias sino el BBVA.
 - El artículo 47.4 de la Ley 28677 - Ley de Garantía Mobiliaria establecía que la obligación de un representante consistía en entregar al juez el importe total de la venta de un bien gravado con anterioridad a la Constitución de la Garantía Mobiliaria. El incumplimiento de esta obligación en modo alguno supone infracción comprendida en el Código, dado que esta disposición no busca proteger al comprador, sino al acreedor, siendo además ilógico aplicar el código ante una situación de carácter estrictamente civil.

- **Mediante Resolución N°10 con fecha 04 mayo de 2017**, se concede el recurso de apelación interpuesto por Representante Mobiliario contra la Resolución Final N°518-2017/CC2

Medios Probatorios:

No se presentan Medios Probatorios

9. RESOLUCIÓN N°3067-2017/SPC-INDECOPI

0184

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor
RESOLUCIÓN 3067-2017/SPC-INDECOPI
EXPEDIENTE 541-2016/CC2

0185

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor
RESOLUCIÓN 3067-2017/SPC-INDECOPI
EXPEDIENTE 541-2016/CC2

SOAT, entre otros).

2. Mediante Resolución 1 del 9 de junio de 2016, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 (en adelante, la Secretaría Técnica) admitió a trámite la denuncia en contra de Representante Mobiliario, en tanto habría vendido al denunciante una camioneta sin haber verificado y levantado el gravamen que pesaba sobre dicho bien, lo cual constituía una posible infracción de los artículos 18° y 19° del Código.

3. El 4 de julio de 2016, Representante Mobiliario presentó su escrito de descargos señalando lo siguiente:

- (i) Mediante contrato de compraventa del 5 de noviembre de 2014, el señor Zacarías adquirió el bien materia de denuncia que se encontraba en venta extrajudicial al precio de S/ 30 400,00, generada en razón de la ejecución de garantía mobiliaria a favor del BBVA Banco Continental (en adelante, el BBVA);
- (ii) dicho bien incluía una afectación que consistía en una medida cautelar del 20 de marzo de 2014 inscrita a favor de la Caja Huancayo que fue emitida por el Juzgado Civil Sub Especializado Comercial, único gravamen que fue declarado y aceptado por las partes contratantes; su actuación se encontraba enmarcada en la Ley 28677, Ley de Garantía Mobiliaria (en adelante, Ley de Garantía Mobiliaria), pues para la venta extrajudicial se le otorgó poder específico para realizar y formalizar la transferencia del bien que es materia de denuncia, mientras que el BBVA actuó como acreedor garantizado; y,
- (iv) el BBVA se obligó a levantar el gravamen que pesaba sobre el bien materia de denuncia de acuerdo a la cláusula octava del documento "Acta de Compraventa de Vehículo Automotor".

4. Mediante Resolución 0518-2017/CC2 del 24 de febrero de 2017, la Comisión emitió el siguiente pronunciamiento:

- (i) Declaró fundada la denuncia contra Representante Mobiliario por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al haberse acreditado que vendió al denunciante un vehículo sin levantar el gravamen que recaía sobre dicho bien, y sin verificar la existencia de otros gravámenes, sancionándola con una multa de dos (2) UIT;
- (ii) ordenar a Representante Mobiliario, en calidad de medida correctiva que, en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de notificada la referida resolución, cumpla con devolver al denunciante: (a) el importe que canceló por la adquisición del vehículo materia de denuncia; y, (b) los gastos en los que incurrió el denunciante por el concepto de gastos de notaría, mantenimiento y mejoras del vehículo y otros gastos generados por la adquisición del vehículo.

M-SCJ
INSTITUTO N° 2-13/1B
NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
2/7
Calle De la Frosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú / Telf.: 224 7800
e-mail: consultas@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

-33-
54
104
A



TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 3067-2017/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 541-2016/CC2

0186

- (iii) condenó a Representante Mobiliario al pago de las costas y costos del procedimiento; y,
- (iv) dispuso la inscripción de Representante Mobiliario en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.
5. Mediante escrito del 26 de abril de 2017, Representante Mobiliario apeló la Resolución 0518-2017/CC2 ante la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala), señalando lo siguiente:
- (i) La Comisión aplicó indebidamente la Teoría de la Apariencia, toda vez que la misma buscaba garantizar la confianza en los consumidores evitando que una persona jurídica exima su responsabilidad por la actuación de subordinados, o, incluso, de terceros que actuaban por encargo suyo. Sin embargo, en el presente caso la primera instancia utilizó esta teoría para reconocer una relación de consumo y atribuirle responsabilidad (en su calidad de representante de BBVA) sobre el incumplimiento de condiciones de un contrato celebrado con el denunciante;
- (ii) como podía advertirse del documento denominado "Acta de Compraventa de Vehículo Automotor", su participación fue en calidad de representante del BBVA, tal como podía corroborarse del Contrato de Garantía Mobiliaria del 9 de diciembre de 2011. En ese sentido, resultaba evidente que no había actuado a nombre propio, y, por ende, no podía ser considerada como proveedora del vehículo adquirido por el señor Zacarías, sino el BBVA;
- (iii) si bien en el documento denominado "Acta de Compraventa de Vehículo Automotor" se consignaba que era el vendedor del vehículo, ello de modo alguno permitía concluir que nos encontráramos frente a una relación de consumo, toda vez que su representada no había brindado ni mucho menos ofrecido alguno de sus productos o servicios al señor Zacarías; y,
- (iv) el artículo 47° 4 de la Ley 28677, Ley de Garantía Mobiliaria, establecía que la obligación de un representante consistía en entregar al juez el importe total de la venta de un bien gravado con anterioridad a la constitución de la garantía mobiliaria. El incumplimiento de esta obligación en modo alguno suponía una infracción comprendida en el Código, dado que esta disposición no buscaba proteger al comprador, sino al acreedor, sino además ilógico aplicar el Código ante una disposición de carácter estrictamente civil.

ANÁLISIS

Sobre la procedencia de la denuncia del señor Zacarías

6. El artículo 89° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 006-

-32-

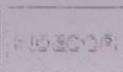
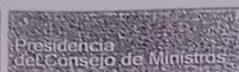
M-SC2-13/1B

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú / Telf. 224 7800

e-mail: consultas@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

0187



TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 3067-2017/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 541-2016/CC2

2017-JUS y publicado el 20 de marzo de 2017 (en adelante, el TUO de la LPAG), señala que antes de dar inicio a un procedimiento, las autoridades administrativas deben asegurarse de su propia competencia¹. En virtud a ello, la Administración se encuentra obligada a revisar, incluso de oficio, los requisitos de procedencia, entre ellos, la existencia de una relación de consumo, siendo este uno de los presupuestos fundamentales para que el Indecopi pueda analizar el fondo de lo reclamado por el administrado en materia de protección al consumidor.

7. Para efectos de evaluar este extremo cabe tener presente que el numeral 5 del artículo IV del Título Preliminar del Código define a la relación de consumo como aquella por la cual un consumidor adquiere un producto o contrata un servicio con un proveedor a cambio necesariamente de una contraprestación económica. Ello, sin perjuicio de los supuestos contemplados en el artículo III².
8. Precisamente, el artículo III del Título Preliminar del Código dispone que se protegerá al consumidor que se encuentre directa o indirectamente expuesto o comprendido dentro de una relación de consumo o en una etapa preliminar a ésta. Asimismo, dicho artículo señala que amparará al consumidor que intervenga en una operación a título gratuito, siempre que detrás de ella exista un propósito comercial dirigido a crear una relación de consumo³.
9. En atención a ello, se advierte que para la aplicación de las normas de protección al consumidor es necesario la existencia de una relación de consumo entre las partes involucradas, es decir, en tanto existan prestaciones derivadas de un vínculo contractual entre un consumidor y un proveedor, lo cual se verifica no sólo cuando un consumidor adquiere o contrata un servicio, sino que lo utiliza o disfruta como destinatario final, esto es, se encuentra expuesto indirectamente a la relación de consumo.

1. TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 006-2017-JUS. Artículo 89.- Control de competencia. -

Recibida la solicitud o la disposición de autoridad superior, según el caso, para iniciar un procedimiento, las autoridades de oficio deben asegurarse de su propia competencia para proseguir con el normal desarrollo del procedimiento, siguiendo los criterios aplicables al caso de la materia, el territorio, el tiempo, el grado o la cuantía.

2. LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo IV.- Definiciones. Para los efectos del presente Código, se entiende por:

(...)

5. Relación de consumo.- Es la relación por la cual un consumidor adquiere un producto o contrata un servicio con un proveedor a cambio de una contraprestación económica. Esto sin perjuicio de los supuestos contemplados en el artículo III.

(...)

3. LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo III.- Ámbito de aplicación.

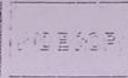
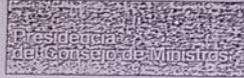
1. El presente Código protege al consumidor, se encuentre directa o indirectamente expuesto o comprendido por una relación de consumo o en una etapa preliminar a ésta.

2. Las disposiciones del presente Código se aplican a las relaciones de consumo que se celebran en el territorio nacional o cuando sus efectos se producen en éste.

3. Están también comprendidas en el presente Código las operaciones a título gratuito cuando tengan un propósito comercial dirigido a motivar o fomentar el consumo.

- 31 -

Trenwhtu



0188

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 3067-2017/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 541-2016/CC2

10. En el presente caso, la Secretaría Técnica de la Comisión admitió la denuncia contra Representante Mobiliario por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en tanto habría vendido al denunciante una camioneta sin haber verificado y levantado el gravamen que pesaba sobre dicho bien.
11. Dentro del pronunciamiento materia de cuestionamiento, la Comisión señaló que, de una interpretación conjunta de la Ley de Garantía Mobiliaria y el documento denominado "Acta de Compraventa de Vehículo Automotor" (en adelante, Acta de Compraventa), Representante Mobiliario aparecía como el encargado de ejecutar la compraventa del vehículo, razón por la que se había generado ante el señor Zacarías la apariencia que dicha empresa sería responsable de dar cumplimiento a lo pactado en el contrato de compraventa.
12. En su recurso de apelación, Representante Mobiliario manifestó lo siguiente:
- Como podía advertirse del Acta de Compraventa, su participación fue en calidad de representante del BBVA, tal como podía corroborarse del Contrato de Garantía Mobiliaria del 9 de diciembre de 2011. En ese sentido, resultaba evidente que no había actuado a nombre propio, y, por ende, no podía ser considerada como proveedora del vehículo adquirido por el señor Zacarías, sino el BBVA;
 - si bien en el Acta de Compraventa se consignaba que era el vendedor del vehículo, ello de modo alguno permitía concluir que nos encontráramos frente a una relación de consumo, toda vez que su representada no había brindado ni mucho menos ofrecido alguno de sus productos o servicios al señor Zacarías; y,
 - el artículo 47°.4 de la Ley de Garantía Mobiliaria, establecía que la obligación de un representante consistía en entregar al juez el importe total de la venta de un bien gravado con anterioridad a la constitución de la garantía mobiliaria. El incumplimiento de esta obligación en modo alguno suponía una infracción comprendida en el Código, dado que esta disposición no buscaba proteger al comprador, sino al acreedor, sino además ilógico aplicar el Código ante una disposición de carácter estrictamente civil.
13. Sobre el particular, esta Sala considera que la prestación existente entre el señor Zacarías y Representante Mobiliario no se encuentra enmarcada en una

Mediante Resolución 518-2017/CC2 del 24 de febrero de 2017, la Comisión señaló lo siguiente:
"20. Del mencionado medio probatorio se aprecia que Representante Mobiliario se presentó ante el señor Zacarías como el encargado de ejecutar la compraventa del vehículo que es materia de denuncia en el presente procedimiento, por lo que, se generó ante el consumidor la apariencia que este sería el responsable de dar cumplimiento a lo pactado en el contrato de compraventa

21. En ese sentido, en la medida que se verificó que la empresa denunciada actuó como encargada de realizar la venta del bien materia de denuncia y tendría la responsabilidad de cumplir con las condiciones pactadas en el "Acta de Compraventa de Vehículo Automotor", de acuerdo a lo establecido por la norma de la materia, esta Comisión considera que corresponde evaluar si la empresa denunciada cumplió con brindar un servicio idóneo (sic) de acuerdo a lo señalado en el Código"

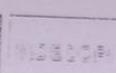
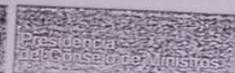
M-SC2-13/1B

5/7

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú / Telf.: 224 7800

e-mail: consultar@mdcopi.gob.pe / Web: www.mdcopi.gob.pe



0189

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 3067-2017/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 541-2016/CC2

relación de consumo, toda vez que, la actuación de la empresa denunciada se realizó bajo la figura de una venta extrajudicial que es de naturaleza plenamente civil.

14. A mayor abundamiento, conforme lo establece el artículo 47° de la Ley de Garantía Mobiliaria, la venta extrajudicial se constituye como una figura mediante la cual el acreedor garantizado (en este caso, el BBVA) exige el pago de una obligación ante un supuesto de incumplimiento. La misma consiste en realizar la transferencia del bien (compraventa) a un tercero, siendo esta la manera en la cual el acreedor garantizado pueda cobrar la deuda ocasionada por un incumplimiento. Dicha figura; no obstante, requiere la intervención de un tercero para realizar la transferencia del bien, papel que en el presente caso recayó sobre Representante Mobiliario.
15. En efecto, Representante Mobiliario actuó en representación de BBVA y un deudor⁶ para poder cobrar un pasivo originado en un Contrato de Constitución de Garantía Mobiliaria (Contrato del 9 de diciembre de 2011, suscrito entre la señora Marisol Cuba y BBVA), en cumplimiento de una obligación acordada entre ambas empresas. Así, el Acta de Compraventa suscrita con el señor Zacarías se constituye como el acto que finalmente plasmó el cumplimiento de la obligación anteriormente mencionada.
16. De esta manera, sin desconocer las obligaciones que tiene Representante Mobiliario frente al señor Zacarías establecidas en la Ley de Garantía Mobiliaria y en el Acta de Compraventa, debe reconocerse que las mismas no se encuentran bajo el ámbito de aplicación del Código, puesto que la denunciada no prestó un servicio o producto al señor Zacarías, sino que las obligaciones pactadas tienen un cariz civil en atención al cobro de una deuda sobre la cual actúa el BBVA como acreedor garantizado.
17. En virtud de lo expuesto, corresponde revocar la resolución venida en grado que declaró fundada la denuncia contra Representante Mobiliario por infracción de los artículos 18° y 19° del Código; y, en consecuencia, se declara improcedente la misma, al haberse verificado que los hechos denunciados no se encuentran bajo el ámbito de aplicación del Código. De este modo, se deja

LEY 28677. LEY DE GARANTÍA MOBILIARIA, Artículo 47.- Venta extrajudicial
Si es exigible la obligación garantizada, el acreedor garantizado puede proceder a la venta del bien mueble afectado en garantía mobiliaria en la forma establecida en los párrafos siguientes o en el acto constitutivo de la garantía mobiliaria. Excepcionalmente, si mediante pacto o la situación prevista en el inciso 6, se venderá el bien mueble con arreglo al Código Procesal Civil.

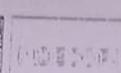
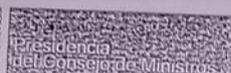
1 En el acto constitutivo de la garantía mobiliaria se otorgará poder específico e irrevocable a un tercero para realizar y formalizar la transferencia del bien mueble afecto en garantía mobiliaria. No se admite el pacto mediante el cual el propio acreedor garantizado sea el representante. El poder no requiere inscripción distinta de la que contiene el Registro respectivo. Para estos efectos no resulta aplicable el segundo párrafo del artículo 153 del Código Civil ni el artículo 156 del mismo.

⁶ El deudor en el presente caso fue la señora Marisol Cuba en atención al Contrato de Constitución de Garantía Mobiliaria suscrito el 9 de diciembre de 2011.

M-SC2-13/18

6/7
Tribunal Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú / Telf. 224 7800
e-mail: consultas@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

-29-
Vernice



TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 3067-2017/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 541-2016/CC2

sin efecto la multa impuesta, la medida correctiva, el pago de costas y costos del procedimiento y la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

18. Habiéndose declarado improcedente la denuncia, carece de objeto pronunciarse sobre los alegatos de fondo presentados por las partes de la controversia.
19. Por último, es preciso indicar que, sin perjuicio de lo señalado en la presente resolución, queda expedito el derecho del señor Zacarías a solicitar el amparo de sus pretensiones contra Representante Mobiliario ante el Poder Judicial, a efectos de que se evalúe y determine alguna presunta responsabilidad.

RESUELVE:

Revocar la Resolución 0518-2017/CC2 del 24 de febrero de 2017, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, que declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor Luis Manuel Zacarías Aliaga contra Representante Mobiliario S.A. por infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, en consecuencia, se declara improcedente la misma, al haberse verificado que los hechos denunciados no se encuentran bajo el ámbito de aplicación de la normativa de protección al consumidor. De esta manera, se deja sin efecto la multa impuesta, la medida correctiva ordenada, la condena al pago de costas y costos del procedimiento, y la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

Con la intervención de los señores vocales Ana Asunción Ampuero Miranda, Javier Eduardo Raymundo Villa García Vargas, Roxana María Irma Barrantes Cáceres, Juan Alejandro Espinoza Espinoza y Francisco Pedro Ernesto Mujica Serelle.

ANA ASUNCIÓN AMPUERO MIRANDA
Presidenta

28 -

VEINTIOCHO

10. JURISPRUDENCIA

- “El artículo 65° de la Constitución Política del Perú establece que en el marco de una economía social de mercado, es deber del Estado defender el interés de los consumidores y usuarios, debiendo garantizar el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado, así como su salud y seguridad. En cumplimiento de dicho mandato constitucional, el Código no sólo establece las normas de protección de los consumidores, sino que también define la competencia del Indecopi como órgano del Estado a cargo de la protección de sus derechos”.
 - **Sala Especializada en Protección al Consumidor. Resolución 110-2015/SPC-INDECOPI. Expediente 359-2013/PS1. Lima, 19 de Enero de 2015.**

- Los procedimientos de protección al consumidor son el mecanismo lógico formal diseñado por el legislador para hacer efectiva la acción de interés público que el Estado ha confiado a las administraciones públicas en el cumplimiento de sus funciones, entre las cuales se encuentra la protección del consumidor. El procedimiento administrativo –definido en esos términos por la Ley de la Materia –es el instrumento para canalizar la acción punitiva del Estado frente al incumplimiento de las obligaciones establecidas para los proveedores de bienes o servicios en las normas de protección al consumidor, y también para el control que sobre estos es exigible en cuanto al respeto de los derechos de los consumidores, conforme al mandato constitucional establecido en el artículo 65° de nuestra Constitución Política y que implica un deber especial de protección de parte del Estado a los derechos de los consumidores, reconocido inclusive por el Tribunal Constitucional”.
 - **Sala Especializada en Protección al Consumidor. Resolución 376-2014/SPC-INDECOPI. Expediente 2769-2012/CPC. Lima, 03 de Febrero de 2014.**

- “Esta Sala considera que si los proveedores ingresan al mercado a fin de ofrecer sus productos o servicios al público, se encuentran en la obligación no sólo de informarse sobre las condiciones y restricciones que implica emprender su propio giro de negocio, sino conocer los alcances de los dispositivos legales que rodean su actividad, entre ellos, las normas de protección al consumidor”.
 - **Sala de Defensa de la Competencia N° 2. Resolución 154-2012-INDECOPI. Expediente 1010-2011/CPC. Lima, 18 de Enero de 2’12.**

- “El fundamento de las normas de protección al consumidor es otorgar una “especial protección” a los consumidores como consecuencia de la desigualdad de la información (asimetría informativa) que padecen frente a los proveedores. Estos cuentan con mayor información respecto del proceso de producción o comercialización de los bienes y servicios que ofrecen al mercado, como es la relativa a los insumos o ingredientes del producto, los plazos en los que se puede garantizar un adecuado funcionamiento, los atributos o bondades del producto, el cumplimiento de condiciones mínimas de seguridad, las fechas de caducidad, las reacciones adversas o contraindicaciones, la tercerización o subcontratación de actividades, etc.”.
 - **Sala de Defensa de la Competencia. Resolución 102-2008-TDC-INDECOPI. Expediente 1197-2007. Lima, 23 de Enero de 2008.**

- “El derecho de los consumidores al acceso a la información, reconocido en los artículos 1°.1 literal b), 2° y 3° Código, involucra el deber de los proveedores de proporcionar toda la información relevante sobre las características de los productos y servicios que oferten, a efectos de que los consumidores puedan realizar una adecuada elección o decisión de

consumo, así como para efectuar un uso o consumo correcto de los bienes y servicios que hayan adquirido. Asimismo, se precisan las características que debe poseer la información, debiendo ser veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada, oportuna y fácilmente accesible”

- **Sala Especializada en Protección al Consumidor. Resolución 3037-2015/SPC-INDECOPI. Expedientes 1292-2011/CPC, 1257-2011/CPC, 1261-2011/CPC, 0896-2013/CC1 (ACUMULADOS). Lima, 30 de Setiembre de 2015.**
- “La información genera certidumbre y facilita el comportamiento del consumidor permitiéndole conocer sus derechos y obligaciones; y, prever posibles contingencias y planear determinadas conductas. Sin embargo, ello no significa que los proveedores estén obligados a brindar todo tipo de información a los consumidores bajo el derecho a la información señalado, en tanto ninguna ley ampara el abuso de derecho dado que existen supuestos en los que la información se encuentra en posesión del propio consumidor o este se encuentra en mejor posición de poseerla, por ejemplo, a través de documentos entregados por el proveedor al momento de entablar la relación de consumo; o, cuando la información requerida es ajena al producto adquirido o a los servicios ofrecidos o contratados, tal como, información propia de la organización de la empresa; situaciones en las que el proveedor podría eximirse de su obligación de brindar la información solicitada, sin que ello implique su exoneración de brindar una respuesta formal”.
 - **Sala Especializada en Protección al Consumidor. Resolución 0338-2015/SPC-INDECOPI. Expediente 25-2014/CPC-INDECOPI-AQP. Lima, 02 de Febrero de 2015.**
- “Así, se presume que un producto o servicio es idóneo para los fines y usos previsibles para los cuales normalmente éstos se adquieren en el mercado, considerando las condiciones en

las cuales fueron ofrecidos, a menos que en las condiciones y términos expresados en el contrato se señale algo distinto”.

- **Sala de Defensa de la Competencia N° 2. Resolución 0729-2012/SCC2-INDECOPI. Expediente 1387-2010/CPC-INDECOPI. Lima, 13 de Marzo de 2012.**
- “Una condición implícita en los servicios ofertados en el mercado, que se integra a su idoneidad, aun cuando no constituya la principal prestación de los mismos, es la seguridad. Ello, en la medida que la idoneidad debe ser evaluada atendiendo a la totalidad de las condiciones involucradas en un servicio, puesto que en su conjunto integran la noción que el consumidor finalmente aprehende –aun cuando no todas estas características resulten expresas. Así, siempre resulta exigible un nivel de seguridad razonable, que los proveedores deben garantizar para que los consumidores o usuarios puedan disfrutar de las prestaciones debidas. Sin ello, el objeto del servicio contratado, no podría ser llegar a materializarse en forma idónea frente al consumidor”.
- **Sala de Defensa de la Competencia N° 2. Resolución 0704-2012/SC2-INDECOPI. Expediente 3446-2010/CPC. Lima, 13 de marzo de 2012.**
- “En aplicación de esta norma, los proveedores tienen el deber de brindar los productos y servicios ofrecidos en la condiciones acordadas o en las condiciones que resulten previsibles, atendiendo a la naturaleza y circunstancias que rodean la adquisición del producto o la prestación del servicio, así como a la normatividad que rige su prestación”.
- **Sala Especializada en Protección al Consumidor. Resolución 3012-2015/SPC-INDECOPI. Expediente 897-2013/CC1. Lima, 23 de Setiembre de 2015.**
- “El derecho a la información que poseen los consumidores, en el marco de una economía social de mercado, constituye uno de los derechos más importantes, debido a que a través de su ejercicio los consumidores cumplen su función económica de ordenar el mercado,

premiando con su elección a las empresas más eficientes, No en vano el derecho a la información es el primero que constitucionalmente se reconoce en favor de los consumidores”.

- **Sala de Defensa de la Competencia N° 2. Resolución 0531-2010/SC2-INDECOPI. Expediente 090-2014/ILN-CPC. Lima, 18 de Febrero.**
- “El supuesto de responsabilidad administrativa en la actuación del proveedor impone a éste la carga procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien colocado en el mercado o el servicio prestado, sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad. Así, una vez acreditado el defecto por el consumidor, corresponde al proveedor acreditar que éste no le es imputable”
 - **Sala Especializada en Protección al Consumidor. Resolución 553-2015/SPC-INDECOPI. Expediente 090-2014/ILN-CPC. Lima, 18 de Febrero de 2015.**
- “El artículo 105° del Código prescribe que el Indecopi es la autoridad con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones por parte de los proveedores a las disposiciones contenidas en dicha norma, a fin de que se sancionen aquellas conductas que impliquen el desconocimiento de los derechos reconocidos a los consumidores”
 - **Sala Especializada en Protección al Consumidor. Resolución 0357-2015/SPC-INDECOPI. Expediente 163-2013/CC1. Lima, 02 de Febrero de 2015.**
- “El artículo 114° del Código establece que, sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor, el Indecopi puede dictar a pedido de parte o de oficio, medidas correctivas reparadoras o complementarias. Por su parte, el artículo 115° de dicho cuerpo legal señala que las medidas reparadoras tienen por finalidad el resarcir las consecuencias

patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior; asimismo, el artículo 116° establece que las medidas complementarias tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro”

- **Sala Especializada en Protección al Consumidor. Resolución 2495-2014/SPC-INDECOPI. Expediente 349-2013/CC1. Lima, 04 de agosto de 2014.**
- “Las sanciones de tipo administrativo tienen por principal objeto disuadir o desincentivar la realización de infracciones por parte de los administrados. Así, el fin de las sanciones es, en último extremo, adecuar las conductas al cumplimiento de determinadas normas”
 - **Sala Especializada en Protección al Consumidor. Resolución 1160-2015/SPC-INDECOPI. Expediente 0383-2013/CC1. Lima, 04 de agosto de 2014.**
- “Cuando la autoridad administrativa imponga sanciones, debe considerar la proporción entre los medios utilizados y los fines públicos que debe tutelar. De esta manera, el mencionado principio implica que el acto administrativo debe tener justificación, en referencia con los hechos que generan la sanción. Este principio necesita de una relación lógica entre el hecho que motiva la sanción, el objetivo que se busca conseguir y el medio utilizado a tal efecto”.
 - **Sala Especializada en Protección al Consumidor. Resolución 0027-2013/SPC-INDECOPI. Expediente 040-2012/CPC-INDECOPI-ANC. Lima, 08 de enero de 2013.**
- “A efectos de graduar la sanción a imponer la Ley N° 27444 – Ley de Procedimiento Administrativo General, recoge dentro de los principios de la potestad sancionadora administrativa el principio de razonabilidad, según el cual la autoridad administrativa debe asegurar que la magnitud de las sanciones administrativas sea mayor o igual al beneficio

esperado por los administrados por la comisión de las infracciones. Como parte del contenido implícito del principio de razonabilidad, se encuentra el principio de proporcionalidad, el cual supone una correspondencia entre la infracción y la sanción, con interdicción de medidas innecesarias o excesivas”.

- **Sala Especializada en Protección al Consumidor. Resolución 0506-2013/SPC-INDECOPI. Expediente 341-2012/CPC. Lima, 28 de febrero de 2013.**

11. DOCTRINA

EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

Señala (GUZMÁN NAPURÍ, 2013) que “el acto administrativo no constituye declaraciones de voluntad, debiendo descartarse las posiciones doctrinarias y jurisprudenciales (nacionales o extranjeras) que identifican al acto administrativo con el acto jurídico civil”¹.

Comentario:

El procedimiento administrativo es por definición un proceso cognitivo, pues implica una toma de decisión motivada posterior a un análisis, tras el cual se emite una resolución. Se debe tener en cuenta que el procedimiento administrativo no implica la generación de una declaración de voluntad. Medio legal del que se dispone el particular, afectado en sus derechos o intereses por un acto administrativo determinado, para obtener en los términos legales de la autoridad administrativa una revisión del propio acto, a fin de que dicha autoridad lo revoque, lo anule o lo reforme en caso de encontrar comprobada la ilegalidad o la inoportunidad del mismo.

En sede administrativa, todas las manifestaciones jurídicas administrativas, como los actos administrativos, son elaborados a través de una serie de actuaciones llevadas a cabo principalmente por funcionario públicos con poder de decisión, a las que en conjunto se denomina procedimiento administrativo.

EL DERECHO DEL CONSUMIDOR

DURAND se refiere al derecho del consumidor de la siguiente manera: *“El Derecho del Consumidor engloba en primer lugar las normas (leyes y reglamentos) que al crear derechos específicos, protegen directamente al consumidor. Asimismo abarca normas que tratan de asegurar la aplicación eficiente de estos mismos derechos, así como aquellos que aseguran su representación ante los órganos estatales con poder de decisión sobre el mercado. También*

¹ GUZMÁN NAPURÍ, Christian. Manual de Procedimiento administrativo general. Pacífico Editores. 2013. Lima. Pág. 372.

son parte de este Derecho los mecanismos jurídicos que tratan de racionalizar y dirigir el comportamiento de los consumidores, el Derecho del Consumidor no es esencia solamente un cuerpo normativo de protección directa al consumidor, sino también aquellas reglas de racionalización del consumo como por ejemplo las normas de control de la producción y comercialización del alcohol y del tabaco, uso de cinturones de seguridad, seguridad eléctrica, etc., porque en ellas el Estado interviene para beneficio e interés de la comunidad, aunque para algunos consumidores individuales estas normas les quiten soberanía en sus decisiones de consumo”².

Comentario:

El derecho del consumidor es considerado la disciplina jurídica que regula los derechos de los consumidores y los deberes de los proveedores en una relación de consumo incluyéndola etapa preliminar a esta última con el objeto de que el consumidor no sea afectado por la asimetría informativa con que normalmente se encuentra en las relaciones de consumo. De esta forma, el Estado tendrá la tarea de establecer los órganos, mecanismos y normas pertinentes que desarrollen este mandato constitucional de protección al consumidor.

CONCEPTO DE CONSUMIDOR

ESPINOZA en relación al concepto de consumidor precisa que: *“En efecto en esta decisión que se declara precedente de observancia obligatoria (Resolución N° 0422-2003/TDC-INDECOPI, del 03.10.03) ahora también se entiende como consumidores, como ya se había adelantado, a “las personas naturales y jurídicas pertenecientes a la categoría profesional de los pequeños empresarios” que “son sujetos afectados por la desigualdad informativa en la relación de consumo”³.*

² DURAND, Julio, *Derecho del Consumidor. Análisis de su autonomía y nuevas perspectivas de desarrollo*, Cultural Cuzco S.A.C. Lima, 2006, pág. 110.

³ ESPINOZA, Juan, *Derecho de los Consumidores*, Primera Edición, Editorial Rodhas S.A.C. Lima, 2006, pág. 21.

Comentario:

Los consumidores en el ámbito de protección al consumidor, son aquellas personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan determinados productos que previamente han sido ofrecidos al mercado. Es aquel que cierra el círculo económico satisfaciendo sus necesidades a través de la utilización de diversos productos y servicios, ya que su único objetivo es beneficiarse de los mismos, dándose el uso final. Además, el Código de Protección al Consumidor incluye a las personas pertenecientes a la categoría de los microempresarios también son considerados consumidores, ya que debido a las necesidades de actividad empresarial, estos adquieren bienes o servicios para satisfacer sus necesidades.

ASIMETRÍA INFORMATIVA

Alonso MORALES ACOSTA señala que *“La Asimetría Informativa es una característica intrínseca a cualquier transacción económica (e incluso a otros aspectos sociales), en tanto que siempre en un intercambio de bienes y servicios habrá un actor mejor informado que otro. En efecto, dicho actor suele tener mayor y mejor información sobre los productos y servicios que ofrece en el mercado, lo que genera que ciertas prácticas puedan distorsionar excepcionalmente el buen funcionamiento del mercado, los cuales deben entenderse como aquellos en los que las partes deben incurrir para llegar a celebrar un contrato que satisfaga de la mejor manera posible sus intereses, tendiendo así a maximizar la utilidad social. En este sentido, del concepto de Asimetría Informativa se desprenden dos aspectos que se encuentran estrechamente vinculados como dos caras de la misma moneda: el deber de Información y el deber de garantizar la idoneidad”*.⁴

Comentario:

De lo anterior se tiene que la asimetría informativa comprende dos aspectos tanto el deber de información y el deber de garantizar la idoneidad. En el artículo 65° de la Constitución

⁴ Morales Acosta, Alonso. En: http://teleley.com/articulos/art_290507.pdf

Política se defiende a los consumidores y usuarios, garantizando el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a disposición en el mercado. La asimetría no es un derecho sino por el contrario, éste contraviene el alcance del derecho del consumidor. Con la asimetría se da una desigualdad de información, siendo el proveedor quien goza y tiene ventaja frente al consumidor y/o usuario para manejar información privilegiada.

RECURSO DE APELACIÓN

(ARIANO DEHO, 2011)⁵ Señala que “... si la apelación de sentencia activa a segunda instancia del proceso, esta segunda instancia puede tener un ámbito más limitado que la primera, pues ello depende del comportamiento de las partes, cual clara expresión, en sede de apelación, del principio dispositivo que gobierna al proceso civil”.

Comentario:

El recurso de apelación en el ámbito administrativo es un recurso administrativo que se interpone cuando se trate de cuestiones de puro derecho. Deberá ser dirigido a la misma autoridad que expidió el acto que se impugna para que se eleve lo actuado al superior jerárquico. En sede registral la apelación procede contra las observaciones, tachas y liquidaciones formuladas por los registradores o contra la denegatoria de atención de publicidad formal por parte del abogado certificador.

El recurso de apelación en el ámbito civil es un instrumento procesal mediante el cual los justiciables impugnan lo resuelto por el órgano jurisdiccional de primera instancia, a fin de que el superior jerárquico emita nuevo pronunciamiento sobre las cuestiones materias de apelación no excediéndose de lo pedido, ni omitiendo opinión respecto a lo no planteado en el recurso. Mediante este recurso procesal se ejerce el derecho de doble instancia. Debe sustentarse en una distinta valoración de los medios probatorios presentados de los hechos planteados, así como también puede plantearse sobre cuestiones

⁵ ARIANO, DEHO, Eugenia (2011). “*Sobre los Poderes del Juez de Apelación*”. En: Estudios sobre los Medios Impugnatorios en el Proceso Civil. Editorial Gaceta Jurídica. Lima, p. 151.

de puro derechos. Uno de los requisitos que dispone el Código Procesal Civil es que el impugnante exprese los agravios que le causan la sentencia de primera instancia. Ello implica que la actuación del superior jerárquico se limite a los extremos apelados por el recurrente.

Es cierto que casi todos los procesos judiciales, las sentencias de primera instancia son apeladas por los recurrentes pues es la vía idónea para que el juez superior revise los resuelto por primera instancia, en tanto se encuentre el juez superior supeditado a los puntos señalados en el recurso de apelación por el apelante.

LA OBLIGACION DE INFORMAR

RODRIGUEZ en relación al deber de informar señala que: *“Ahora bien, una segunda interrogante que podemos plantearnos es: ¿Cuándo debe revelarse información esencial al consumidor? Al respecto, debe decirse que el deber de informar consagrado en el Código implica que tal revelación de información deba verificarse tanto antes de la configuración de la relación de consumo como durante la ejecución del acuerdo que se haya celebrado. Antes de la configuración del acuerdo, cierta información será esencial, como aquella que viene dada a través de la publicidad o como la que se encuentra contenida en el contrato que se ponga a disposición de los consumidores”*.⁶

Comentario:

Todos los proveedores, se encuentran en la obligación de suministrar información de forma veraz, suficiente, apropiada y de fácil acceso a los consumidores respecto a los diversos bienes y/o servicios colocados en el mercado. Pero este deber no se cumple con el simple hecho de brindar información al consumidor, sino, además, esta información debe cumplir con ciertos requisitos establecidos por ley. De esta forma, la información que el proveedor brinde al consumidor debe ser veraz, oportuna, suficiente, relevante, fácilmente accesible y comprensible para el consumidor, de modo tal que éste cuente con

⁶ RODRIGUEZ, Gustavo, *El Consumidor en su Isla, Una visión alternativa del sistema de protección al consumidor*, Primera edición, Universidad del Pacífico, Lima, 2013, pág. 32.

datos adecuados sobre el producto o servicio del que se trate y pueda saber si realmente podrá satisfacer si interés o necesidad. El suministro de información incompleta, compleja, inaccesible, falsa o errónea, constituirá un incumplimiento al deber de información de los proveedores.

MEDIDA CORRECTIVA

CARBONELL afirma que “En una concepción legalista, la medida correctiva es un acto procedimental que tiene por finalidad revertir los efectos que la conducta procedimental que tiene por finalidad revertir los efectos que la conducta hubiera ocasionado o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro”.⁷

Comentario:

La ley 27917° /Ley que modifica y precisa los alcances del artículo 42° del texto único ordenado de la ley de protección al consumidor, aprobado por decreto supremo n° 039-200-itinci) establece que para el otorgamiento de una medida correctiva debe tomarse en cuenta la posibilidad real del cumplimiento de la medida, los alcances jurídicos de la misma y el monto involucrado en conflicto.⁸

La medida Correctiva busca corregir las conductas económicas negativas en el mercado para satisfacer y garantizar los derechos e intereses de los consumidores mientras la sanción administrativa “tienen por principal objeto disuadir o desincentivar la realización de infracciones por parte de los administrados. El fin de las sanciones es, en último extremo, adecuar las conductas al cumplimiento de determinadas normas (...) De otro lado, la multa garantiza que las sanciones administrativas tengan realmente un efecto disuasivo”⁹.

⁷ CARBONELL O´ BRIEN, Esteban, *Análisis al Código de Protección y Defensa del Consumidor*, Primera Edición, Juristas Editores E.I.R.L., Lima, 2010, pág. 340.

⁸ “Artículo 44°.- *El cumplimiento por parte de los proveedores de los ordenado en las resoluciones finales emitidas por la Comisión de Protección al Consumidor constituye una infracción a la presente ley. En estos casos la Comisión es competente para imponer sanciones y medidas correctivas enunciadas en el presente título, independientemente de que la parte legitimada opte por la ejecución de lo incumplido en la vía legal correspondiente, conforme a lo dispuesto en el artículo 43°*”.

⁹ Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual, Sala de Defensa de la Competencia, Resolución N° 0422-aa/TDCINDECOPI, Expediente N° 535-2001-CPC P. 18

El artículo 42° de la Ley de Protección al Consumidor establece la facultad que la Comisión de Protección al Consumidor tiene para que de oficio o a pedido de parte, adoptar las medidas que tengan la finalidad de revertir los efectos de conducta infractora hubiere ocasionado o evitar que ésta se produzca nuevamente en el futuro.

En una concepción descriptiva, la medida correctiva es un mecanismo regulador de las conductas económicas negativas en el mercado, que satisface y garantiza los derechos e intereses de los consumidores, inversionistas, proveedores y el mercado en general.

Contrariamente a lo planteado por Villanueva, y de acuerdo a lo establecido en la Ley, considero que la medida correctiva tiene que ser entendida como una sanción administrativa que interpone la administración, con el fin de revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que se produzca nuevamente en el futuro.

OBLIGACIÓN DE INFORMAR

RODRIGUEZ en relación al deber de informar señala que: “Ahora bien, una segunda interrogante que podemos plantearnos es: ¿Cuándo debe revelarse información esencial al consumidor? Al respecto, debe decirse que el deber de informar consagrado en el Código implica que tal revelación de información deba verificarse tanto antes de la configuración de la relación de consumo como durante la ejecución del acuerdo que se haya celebrado. Antes de la configuración del acuerdo, cierta información será esencial, como aquella que viene dada a través de la publicidad o como la que se encuentra contenida en el contrato que se ponga a disposición de los consumidores”¹⁰.

¹⁰ RODRIGUEZ, Gustavo, *El Consumidor en su Isla, Una visión alternativa del sistema de protección al consumidor*, Primera edición, Universidad del Pacífico, Lima, 2013, pág. 32.

LA POTESTAD SANCIONADORA

MARTIN agrega que la “La potestad sancionadora se define como la facultad de la Administración para reprimir e imponer sanciones a los administrados por la comisión de conductas constitutivas de infracciones previstas en el ordenamiento jurídico”¹¹.

Comentario:

Las sanciones impuestas por las autoridades administrativas cumplen un rol disuasivo. Es decir, al imponerse una sanción, el objetivo buscado por la autoridad sancionadora es que el agente infractor no vuelva a incurrir en dicha conducta. Para tales efectos, el infractor será objeto de una sanción que debe vulnerar los derechos fundamentales del infractor. En tal sentido, en el ámbito de los procedimientos administrativos de protección al consumidor los proveedores que incumplan con las normas de protección al consumidor y que generen perjuicios a los consumidores, serán sancionados, siempre que de por medio se haya tramitado un proceso en el que se le haya permitido al proveedor ejercer su derecho de defensa.

GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN

Según lo dispuesto en el artículo 41° de la Ley de Protección al Consumidor¹², para determinar la sanción aplicable al infractor, se debe atender 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 pudiesen ocasionarse en el mercado y otros criterios que dependiendo del caso particular, considere la adecuada adoptar la administración.

¹¹ MARTIN, Richard, *Serie Módulos Instruccionales. N° 2 Protección Administrativo Sancionador*, INDECOPI, Lima, 2014, Pág. 39.

¹² DECRETO LEGISLATIVO 716°. LEY DE PROTECCIÓN 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 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.

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 adecuada 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.

Comentario:

El mecanismo mediante el cual la autoridad sancionadora de la administración pública se expresa o materializa es a través de la imposición de sanciones administrativas (multas pecuniarias, cierre de locales, suspensión de autorización, entre otros). Las sanciones se imponen luego de haberse verificado la comisión de la infracción y en el marco de un procedimiento administrativo sancionador iniciado por la autoridad competente. La titularidad de la acción sancionadora siempre es de la autoridad administrativa, pese a que el procedimiento pueda iniciarse a solicitud de parte, como es en el caso de los procedimientos seguidos por la afectación de los derechos de los consumidores.

La imposición de toda sanción debe respetar los principios de razonabilidad y proporcionalidad al momento de graduarla, por lo que dicha ponderación requiere de un análisis particular en cada caso concreto. El numeral 1.4 del artículo IV del Título Preliminar, en concordancia con el numeral 3 del artículo 230° de la Ley del Procedimiento Administrativo General, establece que la autoridad administrativa debe determinar las sanciones a imponer, manteniendo la debida proporción entre los medios a emplear y los fines públicos tutelados.

12. SÍNTESIS ANALÍTICA DEL TRÁMITE PROCESAL

Admisión a Trámite de la Denuncia

Mediante Resolución N° 1 con fecha 09 de junio de 2016, la Secretaria Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, (en adelante, “la Secretaría Técnica”) admitió a trámite la denuncia contra de Representante Mobiliario.

Mediante Escrito N°1 de Representante Mobiliario de fecha 16 de junio de 2016 se solicitó una prórroga de diez (10) días hábiles para presentar escrito de contestación.

Mediante Resolución N° 2 de fecha 23 de junio de 2016, la Comisión otorgó a Representante Mobiliario una prórroga de tres (3) días hábiles para presentar escrito de contestación.

Mediante Escrito N° 2 con fecha 04 de julio de 2016, Representante Mobiliario contesta la denuncia negando y contradiciéndola en todos sus extremos, debiendo declararse infundada en su oportunidad.

Mediante Resolución N°3 de fecha 01 de julio de 2016, se agrega el Escrito N°2 al expediente y se comunica a las partes.

Mediante Resolución N°4 de fecha 02 de diciembre de 2016, se requirió a Representante Mobiliario presentar documentación.

Mediante Escrito N°3 de fecha 15 de diciembre de 2016, Representante Mobiliario alega no tener la mayor parte de la documentación solicitada toda vez que eso correspondía a BBVA y manifiestan haber hecho todo cuanto les fue posible para adquirir todo o parte de lo solicitado por la Comisión, por lo que solicitan prórroga.

Mediante Resolución N°5 de fecha 20 de diciembre de 2016, la Comisión otorgó a Representante Mobiliario una prórroga de cinco (5) días hábiles para que cumpla con presentar la documentación requerida mediante Resolución N° 4 del 02 de diciembre de 2016.

Mediante Escrito N°4 de fecha 05 de enero de 2017, Representante Mobiliario alega que si cumplió con lo ofrecido en el marco de venta extrajudicial y el contrato de compraventa de modo que corresponde que el señor Zacarías solicite al BBVA continental levantar la garantía que pesa sobre el bien materia de controversia.

Mediante Resolución N° 6 de fecha 11 de enero de 2017 se agrega el Escrito al expediente y se comunica a las partes.

Mediante Resolución N°7 de fecha 01 febrero de 2017), se agrega el Escrito al expediente y se comunica a las partes.

Mediante Escrito N° 5 de fecha 14 de febrero de 2017, presentación parcial del contrato de Garantía Mobiliaria entre BBVA, como acreedor garantizado, Marisol Fina Cuba Romero como deudor y MAJCOGENCO E.I.R.L como garante mobiliario.

Mediante Resolución N°8 de fecha 24 febrero de 2017, se agrega el Escrito al expediente y se comunica a las partes.

Mediante Resolución Final N°0518-2017/CC2 del 24 de febrero de 2017, la Comisión emitió el siguiente Pronunciamiento:

- Declaró fundada a denuncia contra Representante Mobiliario por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al haberse acreditado que vendió al denunciante el señor Zacarias, un vehículo sin levantar el gravamen que recaía sobre dicho bien y sin verificar la existencia de otros gravámenes. Lo sanciona con una multa de dos (2) UIT
- Ordenar a Representante Mobiliario, en calidad de medida correctiva que, en un plazo máximo de quince (15) días hábiles cumpla con devolver al denunciante:
 - (a) el importe que canceló por la adquisición del vehículo materia de denuncia y

- (b) los gastos en lo que incurrió por conceptos de notaria, mantenimiento y mejoras del vehículo, viajes, SOAT, entre otros.
- Condenó a Representante mobiliaria al pago de las costas y costos del procedimiento.

Dispuso la inscripción de Representante Mobiliario en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

16. OPINIÓN ANALÍTICA DEL ASUNTO SUB MATERIA

De la valoración del expediente y habiendo revisado cada escrito y resolución emitida por las instancias pertinentes, teniendo en cuenta los medios de pruebas presentadas y la aplicación de la norma, me encuentro conforme con la Resolución N° 3067-2017/SPC-INDECOPI se resuelve revocar la Resolución N° 0518-20177CC2 del 24 de febrero del 2017, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede de Lima Sur N° 2 que declara fundada la denuncia interpuesta por el Señor Zacarías contra Representante Mobiliario por infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor y en consecuencia se declara improcedente la misma al haberse verificado que los hechos denunciados no se encuentran bajo el ámbito de aplicación de la normativa de Protección al Consumidor, de esta manera se deja sin efecto la multa impuesta, la medida correctiva ordenada, la condena de pago de costas y costos del procedimiento y la inscripción en el registro de infracciones y funciones del Indecopi, por los siguientes fundamentos:

- Que para la aplicación de las normas de protección al consumidor es necesario la existencia de una relación de consumo entre las partes involucradas, es decir, la existencia de una relación de prestaciones derivadas de un vínculo contractual entre el consumidor y el proveedor, lo cual se verifica no solo cuando el consumidor adquiere o contrata un servicio, sino que lo utiliza o disfruta como destinatario final, esto es, se encuentra expuesto indirectamente a la relación de consumo.
- En el presente procedimiento, la Secretaría Técnica de la Comisión admitió la denuncia contra Representante Mobiliario por la presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código, en tanto se habría vendido al denunciante una camioneta sin haber verificado y levantado el gravamen que pesaba sobre dicho mueble.

CONCLUSIONES

- Dentro del pronunciamiento emitido por la Comisión da una interpretación conjunta a la Ley de Garantía Mobiliaria y el documento denominado “Acta de Compra Venta de Vehículo Automotor” , siendo el denunciado quien aparecía como encargado de ejecutar la compra venta, razón por la que se habría generado la apariencia que dicha empresa sería responsable de dar cumplimiento a lo pactado en el referido contrato.
- Sobre el tema en particular, la Sala consideró que la presentación existente entre las partes no se encuentra enmarcad en una relación de consumo, toda vez que la actuación de la empresa denunciada se realizó bajo la figura de una venta extrajudicial que es de naturaleza plenamente civil.
- El artículo 47° de la Ley de Garantía Mobiliaria establece que la venta extrajudicial se constituye como una figura mediante el cual el acreedor garantizado, exige el pago de una obligación ante un supuesto incumplimiento, la misma que consiste en realizar la transferencia del bien a un tercero, siendo esta la manera en la cual el acreedor garantizado puede cobrar la deuda ocasionada por un incumplimiento, dicha figura requiere la intervención de un tercero para realizar la transferencia del bien, papel que en el presente caso recayó sobre la denunciada.
- Es entonces que ha quedado acreditado que Representante Mobiliario actuó en representación de BBVA para poder cobrar un pasivo originado en un contrato de Constitución de Garantía Mobiliaria, en cumplimiento de una obligación acordada entre ambas partes, así el acta de compra venta suscrita con el denunciante se constituye como el acto que finalmente plasmó el cumplimiento de la obligación anteriormente indicada.
- De esta manera las obligaciones de las partes no se encuentra bajo el ámbito de la aplicación del Código, puesto que la denunciada no prestó un servicio o producto al señor Zacarías, sino que las obligaciones pactadas tienen un cariz civil en atención al cobro de una deuda sobre cual actúa el BBVA como acreedor garantizado.

RECOMENDACIONES

- Es importante tener como referencias lo señalado por los juristas en la doctrina así como los fundamentos señalados por los operadores administrativos de resolución de controversias del INDECOPI, en las diversas jurisprudencias que señalan al momento de resolver procesos administrativos sobre afectación de derechos del consumidor.
- Es esencial considerarse por la Comisión de Protección del Consumidor de INDECOPI, lo resuelto en torno a la controversia del presente expediente sobre materia de derecho de consumidor, a fin de resolverse eficazmente otros casos similares.

REFERENCIAS

- ARIANO DEHO, E (2011). Sobre los Poderes del Juez de Apelación. Estudios sobre los Medios Impugnatorios en el Procesal Civil, 151.
- DROMI, Roberto (2000). Derecho Administrativo. II Tomo. Buenos Aires.
- ESPINOZA, ESPINOZA, Juan. Derecho de los Consumidores. Editorial Rodhas. Lima. Primera Edición. 20016
- GUZMAN NAPURÍ, C. (2013). Manual del Procedimiento Administrativo General. Lima: Pacifico Editores.
- GUZMAN NAPURÍ, Christian (2004). La Administración Pública y el Procedimiento Administrativo. Página Blanca. Lima.
- MERINO ACUÑA, Roger. Protección al Consumidor. Diálogo con la Jurisprudencia. Lima, 2007.
- MORÓN URBINA, J. C. (2014). Comentarios a la Ley de Procedimiento Administrativo General. Lima: Gaceta Jurídica.
- PORFIRIO CARPIO, L. J. (2002). La disores cocriminación de Consumidores como Acto de Competencia Desleal. Madrid: Marcial Pons Ediciones Jurídicas y Sociales.
- TINOCO RICHTER, Cesar. Teoría de la Administración y del Derecho Administrativo. Instituto de Investigaciones, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, Universidad de Venezuela, Caracas. 1970. Pág. 717-718.
- WEINGARTEN, Celia (2004), Derechos en expectativa al Consumidor. Editorial Astrea, Buenos Aires – Argentina.