



**PROCEDENCIA** : COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE LAMBAYEQUE  
**PROCEDIMIENTO** : DE PARTE  
**DENUNCIANTE** : SONIA VIOLETA BAZÁN QUIRÓZ  
**DENUNCIADA** : PARQUE DEL NORTE S.A.  
**MATERIA** : IDONEIDAD  
**ACTIVIDAD** : POMPAS FÚNEBRES Y ACTIVIDADES CONEXAS

**SUMILLA:** *Se confirma la resolución venida en grado en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta contra Parque del Norte S.A. por infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa al Consumidor, al haber quedado acreditado que no cumplió con entregar a la denunciante los comprobantes de pago correspondientes.*

*Asimismo, se confirma la resolución venida en grado en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta contra Parque del Norte S.A. por infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa al Consumidor, al haber quedado acreditado que no cumplió con entregar a la denunciante copia de los contratos 10433 y 10432 suscritos por los servicios funerarios ofrecidos.*

#### **SANCIONES:**

- **0.5 UIT: por la falta de entrega de comprobante de pago**
- **Amonestación: por la falta de entrega de copia de los contratos**

Lima, 16 de junio de 2015

#### **ANTECEDENTES**

1. El 9 de noviembre de 2012, la señora Sonia Violeta Bazán Quiroz (en adelante, la señora Bazán) denunció a Parque del Norte S.A.<sup>1</sup> (en adelante, Parque del Norte) por infracción de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor<sup>2</sup> (en adelante, el Código), señalando lo siguiente:
  - i. En diciembre de 2011, suscribió con Parque del Norte los contratos de prestación de servicios funerarios 10433 y 10432, correspondientes a la sepultura de su difunto padre, el señor Emiliano Bazán Rupay, y a la

<sup>1</sup> Con RUC: 20127251089 y domicilio fiscal ubicado en Calle Pascual Saco 270, Urb. Lurín, Chiclayo, Chiclayo, Lambayeque.

<sup>2</sup> Publicado el 2 de setiembre de 2010 en el diario oficial *El Peruano*. Entró en vigencia a los 30 días calendario.



- reserva de nicho a futuro de su madre, la señora Amalia Quiróz de Bazán;
- ii. pese a que realizó diversos pagos con motivo de los contratos suscritos, la denunciada le entregó documentos que no eran comprobantes de pago, informándole que estos serían canjeados en los próximos días por las respectivas boletas de pago, sin que a la fecha hubieran cumplido con ello; y,
  - iii. la denunciada le entregó documentos (propuestas, proformas, entre otros) en los que figuraban códigos que eran distintos a los de los contratos que había suscrito (10433 y 10432)<sup>3</sup>.
2. En su defensa, Parque del Norte señaló lo siguiente:
- i. Suscribió con la señora Bazán cuatro contratos: (i) 10433 por un valor de S/. 2 500,00; (ii) 10432 por un valor de S/. 4 580,00; (iii) 11269 por un valor de S/. 2 500,00; y, (iv) 10436 por un valor de S/. 4 359,00;
  - ii. entregó de modo oportuno a la señora Bazán las boletas de venta y copia de los contratos originales suscritos<sup>4</sup>.
3. En atención al pedido de informe oral presentado por Parque del Norte, mediante Resolución 9 del 11 de junio de 2013, la Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque (en adelante, la Comisión) citó a la partes a audiencia de informe oral a realizarse el 14 de junio de 2013. Dicha resolución fue notificada a la denunciada el 12 de junio de 2013; y, a la denunciante el 13 de junio de 2013.
4. El 14 de junio de 2013, la audiencia de informe oral no pudo llevarse a cabo debido a la inasistencia de ambas partes.
5. Mediante Resolución 357-2013/INDECOPI-LAM del 14 de junio de 2013, la Comisión emitió el siguiente pronunciamiento:
- i. Declaró improcedente la denuncia interpuesta contra Parque del Norte por presunta infracción del artículo 19° del Código, en el extremo

<sup>3</sup> Asimismo, denunció que Parque del Norte le señaló que, a fin de solucionar los inconvenientes suscitados, debía cancelar los montos adeudados por concepto de la Propuesta 9020433, código que no guardaba relación con los asignados a sus contratos; y, además, se le negó la entrega del libro de reclamaciones para presentar su reclamo.

<sup>4</sup> En relación a los demás hechos denunciados, Parque del Norte señaló que la documentación entregada a la señora Bazán formaba parte de los contratos suscritos por la denunciante y guardaban relación con los mismos. Por otro lado, afirmó que sí contaba con un libro de reclamaciones expuesto en un lugar accesible, conforme la ley lo estipulaba.



- referido a la falta de entrega de boletas en tanto el órgano competente para evaluar y sancionar dicha infracción era la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (en adelante, la SUNAT);
- ii. declaró fundada la denuncia interpuesta contra Parque del Norte por infracción del artículo 19° del Código, en tanto había quedado acreditado que no cumplió con entregar a la denunciante copia de los contratos 10432 y 10433, sancionándola por dicha infracción con una amonestación;
  - iii. ordenó como medida correctiva a la denunciada que cumpla con entregar una copia de los contratos 10432 y 10433 a la señora Bazán; y,
  - iv. condenó a la denunciada el pago de las costas y costos del procedimiento<sup>5</sup>.
6. En atención a los recursos de apelación interpuestos por Parque del Norte y la señora Bazán contra el pronunciamiento de primera instancia, mediante Resolución 1389-2014/SPC-INDECOPI del 24 de abril de 2014, la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala) declaró la nulidad de la Resolución 357-2013/INDECOPI-LAM debido a que la Comisión emitió un pronunciamiento sin notificar a la señora Bazán de la audiencia de informe oral programada en el procedimiento en el plazo legal establecido.
7. Mediante Resolución 13 del 7 de julio de 2014, la Secretaría Técnica de la Comisión programó una audiencia de informe oral para el día 8 de agosto de 2014, siendo que la misma se llevó a cabo contando únicamente con la participación de la parte denunciante.
8. Por Resolución 823-2014/INDECOPI-LAM del 13 de octubre de 2014, la Comisión emitió el siguiente pronunciamiento:
- i. Declaró fundada la denuncia interpuesta contra Parque del Norte por infracción del artículo 19° del Código, al haber quedado acreditado que no cumplió con entregar los comprobantes de pago correspondientes, sancionándola con una multa de 0,50 UIT por dicha infracción;

---

<sup>5</sup> En relación a los otros hechos denunciados, la Comisión resolvió:

- i. Declarar infundada la denuncia interpuesta contra Parque del Norte por presunta infracción al artículo 19° del Código, en tanto no quedó acreditado que el denunciado haya emitido documentos distintos a los contratos celebrados por la señora Bazán; y,
- ii. declarar infundada la denuncia interpuesta contra Parque del Norte por presunta infracción del artículo 150° del Código, toda vez que quedó acreditado que contaba con un libro de reclamaciones en su establecimiento.



- ii. declaró fundada la denuncia interpuesta contra Parque del Norte por infracción del artículo 19° del Código, al haber quedado acreditado que no cumplió con entregar a la denunciante copia de los contratos 10432 y 10433, sancionándola con una amonestación por dicha infracción;
  - iii. ordenó como medida correctiva a la denunciada que cumpla con entregar a la señora Bazán: (a) los comprobantes de pago correspondientes de los servicios contratados, en un plazo no mayor a cinco (5) días contados a partir del día siguiente de notificada la resolución, dejando constancia de la entrega de dichos documentos; y, (b) una copia de los contratos 10432 y 10433, en un plazo no mayor a cinco (5) días contados a partir del día siguiente de notificada la resolución, dejando constancia de la entrega de dichos documentos; y,
  - iv. finalmente, condenó a la denunciada el pago de las costas y costos del procedimiento<sup>6</sup>.
9. El 24 de octubre de 2014, Parque del Norte apeló la Resolución 823-2014/INDECOPI-LAM en los extremos que le fueron desfavorables, señalando lo siguiente:
- i. El Indecopi no había motivado por qué tenía facultades para supervisar la falta de entrega de comprobante de pago, cuando en una resolución anterior había señalado que no era el órgano encargado de verificar ello;
  - ii. el 23 de junio de 2011, la denunciante canceló S/. 2 370,00 y se le entregó la Boleta N° 008-001100, las constancias de sepulturas y los contratos originales, lo cual era un requisito para tramitar el reembolso correspondiente en Essalud, como se acreditó con el informe emitido por dicho organismo;
  - iii. el área de créditos y cobranzas explicó a la señora Bazán en varias oportunidades que la forma de pago de la cuota que había pendiente de pago era por el importe de S/. 229,00, frente al cual se había iniciado una acción judicial ante el Juzgado de Paz Letrado con número de expediente 2218-2012, seguido ante el Segundo Juzgado de Paz Letrado de Chiclayo por demanda entablada el 19 de setiembre de 2014;

<sup>6</sup> En relación a los otros hechos denunciados, la Comisión resolvió:

- i. Declarar infundada la denuncia interpuesta contra Parque del Norte por presunta infracción al artículo 19° del Código, en tanto no quedó acreditado que el denunciado haya emitido documentos distintos a los contratos celebrados por la señora Bazán; y,
- ii. declarar infundada la denuncia interpuesta contra Parque del Norte por presunta infracción del artículo 150° del Código, toda vez que quedó acreditado que contaba con un libro de reclamaciones en su establecimiento.



- iv. la documentación a la que se refiere la denunciante no pertenece a sus contratos, se trataban de hojas de resumen (proformas), compromisos de pago parte de los contratos en los que se detallaban el dinero entregado por clientes, formas de financiamiento, fechas de vencimiento de cuotas, tipos de comprobante que el cliente deseaba. Estos documentos guardaban relación con los contratos suscritos con la denunciante;
  - v. aportó al expediente copia de los contratos suscritos por la denunciante el 13 de diciembre de 2011, lo cual evidenciaba que la señora Bazán había recibidos dichos documentos; y,
  - vi. no correspondía que se le ordene como medidas correctivas que entregue los comprobantes de pago correspondientes y copia de los contratos suscritos por la denunciante, en tanto había cumplido con ello. Asimismo, no estaba obligado a asumir los costos y costas del procedimiento en la medida que no había cometido infracción alguna<sup>7</sup>.
10. El 16 de junio de 2015, se llevó a cabo la audiencia de informe oral contando con la participación únicamente de la parte denunciada.

## ANÁLISIS

### Cuestión previa: Sobre la competencia del Indecopi

11. En su recurso de apelación, la denunciada manifestó que el Indecopi no había motivado por qué tenía facultades para supervisar la falta de entrega de comprobante de pago, cuando en una resolución anterior había señalado que no era el órgano encargado de verificar ello.
12. Al respecto, cabe indicar que no existe la falta de motivación alegada por la denunciada, en tanto la Comisión señaló que, en el marco del deber de idoneidad, un consumidor espera contar con el documento formal exigido por las normas tributarias, es decir, el comprobante de pago, al margen de que existan otros documentos para acreditar la relación de consumo. Lo anterior, en tanto constituye una garantía legal en toda contratación de bienes y servicios el que el proveedor de los mismos extienda un comprobante de pago formal al consumidor, documento que por excelencia ofrecerá a éste todas las garantías y respaldo ante cualquier situación que pueda presentarse respecto del bien o servicio contratado.

<sup>7</sup> Cabe indicar que los extremos de la Resolución 823-2014/INDECOPI-LAM referidos a que Parque del Norte emitió documentos distintos a los contratos celebrados por la señora Bazán; y, la falta de implementación del libro de reclamaciones en su establecimiento comercial han quedado consentidos, en la medida que no han sido materia de cuestionamiento por parte de la denunciante a través de un recurso impugnatorio.



13. Por dicha razón, esta Sala considera que no bastará con extender al consumidor un documento que no constituya un comprobante de pago reconocido por las normas tributarias, aun cuando permita acreditar la relación de consumo con el proveedor. Por tanto, el comprobante de pago será el documento regular y que por exigencia legal debe ser entregado a los consumidores<sup>8</sup>.
14. Cabe señalar que si bien la falta de emisión y entrega de comprobante de pago constituye una infracción a la normativa tributaria<sup>9</sup>, ello no excluye que una situación de ese tipo afecte las legítimas expectativas de un consumidor y que, a su vez, pueda constituir una infracción del deber de idoneidad previsto en el artículo 19° del Código, pues, tal como se ha señalado, forma parte de la garantía legal que determina la idoneidad del producto o servicio contratado.
15. Cabe precisar que si bien en anteriores oportunidades la Sala se había pronunciado en un modo distinto<sup>10</sup> respecto de la necesidad de que el documento entregado por los proveedores al consumidor sea necesariamente un comprobante de pago reconocido como tal por las normas tributarias, mediante Resolución 0270-2014/SPC-INDECOPI del 28 de enero de 2014, quedó establecido que en el marco del deber de idoneidad constituye un garantía legal de toda contratación de bienes y servicios el que los proveedores extiendan por la contratación de los mismos

<sup>8</sup> Al respecto, el artículo 1° del Reglamento de Comprobantes de Pago, aprobado por Resolución de Superintendencia N° 007-99-SUNAT, establece la definición de comprobante de pago; asimismo, el artículo 2° del mismo cuerpo normativo, establece qué documentos son considerados comprobantes de pago, siempre que cumplan con los requisitos establecidos en dicho reglamento.

<sup>9</sup> **DECRETO SUPREMO N° 135-99-EF. TEXTO ÚNICO ORDENADO DEL CÓDIGO TRIBUTARIO. Artículo 174.- INFRACCIONES RELACIONADAS CON LA OBLIGACIÓN DE EMITIR, OTORGAR Y EXIGIR COMPROBANTES DE PAGO Y/U OTROS DOCUMENTOS.**

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

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

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

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

(...)

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

<sup>10</sup> Resolución 212-2013/SPC-INDECOPI del 29 de enero de 2013, Resolución 1980-2013/SPC-INDECOPI del 24 de julio de 2013 y Resolución 2286-2013/SPC del 26 de agosto de 2013.



un comprobante de pago, constituyendo la omisión de su entrega una afectación al deber de idoneidad contenido en los artículo 18° y 19° del Código.

### Sobre el deber de idoneidad

16. El artículo 18° del Código<sup>11</sup> define a la idoneidad de los productos y servicios como la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función de su naturaleza, de las condiciones acordadas y de la normatividad que rige su prestación. Asimismo, el artículo 19° del Código<sup>12</sup> establece la responsabilidad de los proveedores por la idoneidad y calidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado.
17. Toda vez que la atribución de la responsabilidad se fundamenta en que quien alega un hecho debe probarlo, en principio es el consumidor quien tiene la carga de acreditar la existencia del defecto invocado en el bien o servicio y, una vez demostrado ello, se invierte la carga probatoria sobre el proveedor, quien tendrá la obligación 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, como el caso fortuito, la fuerza mayor, hechos de terceros o negligencia del propio consumidor.

---

<sup>11</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. 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.

<sup>12</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 19°.- Obligación de los proveedores.** El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.



18. Sin embargo, existen ciertos casos en los que resulta imposible para el consumidor acreditar el defecto alegado, por ejemplo, cuando nos encontramos ante un hecho negativo. En esos supuestos, resulta pertinente evaluar la aplicación de la doctrina de la carga probatoria dinámica a fin de que sea el proveedor, el cual está en mejor posición para generar medios probatorios, quien demuestre su falta de responsabilidad por los hechos denunciados.
- (i) Sobre la falta de entrega de comprobante de pago
19. La señora Bazán denunció a Parque del Norte debido a que no cumplió con entregarle los comprobantes de pago de los diversos aportes que había realizado en virtud de los servicios funerarios adquiridos.
20. La Comisión declaró fundado el presente extremo de la denuncia, pues consideró que Parque del Norte no cumplió con entregar a la denunciante los comprobantes de pago que correspondía.
21. En su recurso de apelación, Parque del Norte alegó que, el 23 de diciembre de 2011, la denunciante canceló S/. 2 370,00, por lo que emitió las facturaciones correspondientes, de acuerdo a las fechas de pago acordadas. Incluso se le entregó la Boleta N° 008-001100, lo cual era un requisito para tramitar el reembolso correspondiente en Essalud, tal como se acreditó con el informe emitido por dicho organismo en su oportunidad.
22. Al respecto, cabe indicar que ambas partes coinciden en que la señora Bazán canceló S/. 130,00 el 13 de diciembre de 2011<sup>13</sup> y, posteriormente, pagó S/. 2 370,00 el 23 de diciembre de 2011<sup>14</sup>. En virtud de los referidos pagos efectuados por la señora Bazán, Parque del Norte entregó a la denunciante una copia de la Boleta N° 008-001100 de fecha 24 de enero de 2012, por la suma de S/. 2 500,00<sup>15</sup>.

<sup>13</sup> De acuerdo a lo establecido en la Hoja Resumen - Compromiso de Pago N° 038202, de fecha 13 de diciembre de 2011, en favor de la señora Bazán. Ver folio 31 del expediente.

<sup>14</sup> La señora Bazán reconoció en su denuncia que canceló la diferencia con su tarjeta de crédito, por lo que al 23 de diciembre de 2011 había pagado a la denunciada en total S/. 2 500,00.

<sup>15</sup> En el folio 31 del expediente.



23. Asimismo, se advierte que la señora Bazán realizó pagos posteriores en favor de la denunciada, detallados a continuación:
- i. Recibo X-0001-0004964 de fecha 12 de febrero de 2012, por el monto de S/. 200,00;
  - ii. Recibo R-0002-00000138 de fecha 20 de marzo de 2012, por el monto de S/. 2 070,00;
  - iii. Recibo X-0001-0000149 de fecha 4 de abril de 2012, por el monto de S/. 200,00;
  - iv. Recibo X-0001-0005148 de fecha 23 mayo de 2012, por S/. 400,00;
  - v. Recibo R-0001-0000969 de fecha 21 de junio de 2012, por el monto de S/. 200,00;
  - vi. Recibo E-0001-0000672 de fecha 23 de julio de 2012, por el monto de S/. 200,00;
  - vii. Recibo T-0001-0000075 de fecha 28 de agosto de 2012, por el monto de S/. 200,00;
  - viii. Recibo T-0001-0000117 de fecha 29 de setiembre de 2012, por el monto de S/. 200,00;
  - ix. Recibo T-0001-0000172 de fecha 26 de octubre de 2012, por el monto de S/. 200,00.
24. No obstante, de la revisión de los actuados en el expediente, no obra material probatorio alguno que acredite que la denunciada haya entregado a la denunciante los comprobantes de pago correspondientes a los desembolsos puntualizados en el párrafo precedente.
25. En su defensa, Parque del Norte manifestó que se podía evidenciar que había cumplido con entregar los comprobantes de pago correspondientes, en tanto los mismos eran un requisito necesario para tramitar el reembolso correspondiente en EsSalud, como se acreditó con el informe emitido por dicho organismo.
26. Sobre el particular cabe indicar que en el referido informe solo se señala la Boleta N° 008-001100, de la cual no existe cuestionamiento alguno respecto a su entrega, sino la falta de entrega de comprobantes de pago por los otros montos detallados en el párrafo 23 de la presente resolución. Además, al margen de que la denunciante requiera estos documentos para llevar a cabo otro tipo de diligencias, la denunciada debió demostrar que cumplió con entregar comprobantes de pago a la señora Bazán para efectos de acreditar que cumplió dicha obligación, máxime si ello ha sido negado por la denunciante.



27. Finalmente, la Sala considera que no resulta pertinente el argumento esgrimido por la denunciada referido a que se había iniciado un proceso judicial contra la señora Bazán por una deuda que mantenía (S/. 229,00), en la medida que la materia controvertida en el presente procedimiento versa en que si la denunciada cumplió con entregar a la denunciante los comprobantes de pago por los aportes que ya había cancelado, siendo que los pagos que debió (o no) realizar en un periodo posterior no son materia de análisis en este caso.
28. En tal sentido, dado que la denunciada no cumplió con acreditar que cumplió con entregar los comprobantes de pago a la señora Bazán de acuerdo a los aportes que esta efectuó, corresponde confirmar la resolución apelada que declaró fundada la denuncia contra Parque del Norte por infracción del artículo 19° del Código, en atención a las consideraciones antes expuestas.
- (ii) Sobre la falta de entrega de los contratos celebrados entre las partes
29. La señora Bazán denunció que Parque del Norte no cumplió con entregarle las copias de los contratos 10433 y 10432. Dicho extremo de la denuncia fue declarado fundado por la Comisión, pues consideró que la denunciada no acreditó que cumplió con ello.
30. En su recurso de apelación, Parque del Norte señaló que la documentación que refiere la denunciante que no le pertenece a sus contratos, se trataban de hojas de resumen (proformas), compromisos de pago parte de los contratos en los que se detallaban el dinero entregado por clientes, formas de financiamiento, fechas de vencimiento de cuotas, tipos de comprobante que el cliente deseaba. Estos documentos guardaban relación con los contratos suscritos con la denunciante.
31. De la revisión de los documentos aportados por la señora Bazán en su denuncia, se advierte que la denunciada le entregó la Hoja de Resumen - Compromiso de Pago del Contrato 10433, y el Encargo específico de depósito con referencia del Contrato 10432<sup>16</sup>, los cuales se encontraban relacionados a los pagos realizados por la señora Bazán en función a los servicios funerarios que esta adquirió. No obstante, no solo bastaba que la denunciada entregara documentos que contengan el detalle de ciertos

<sup>16</sup> Asimismo, la denunciada entregó a la señora Bazán los siguientes documentos: Contrato 11269, el Contrato 10436, Hoja de Servicio del Contrato 10433, la Hoja de Resumen - Compromiso de Pago del Contrato 1043; y, la Hoja de Servicio del Contrato 11269. Sin embargo, los referidos contratos no han sido materia de análisis en la presente instancia.



montos cancelados por la denunciante, sino que debió entregarle copia de los Contratos 10433 y 10432.

32. En efecto, cualquier consumidor colocado en la situación de la señora Bazán esperarían legítimamente que luego de celebrar un contrato con un proveedor, este le proporcione el ejemplar donde conste la operación contractual, con todos los elementos que permitan identificar plenamente a las partes, lo que, como es fácil de advertir, incluye sus firmas, sellos y otros mecanismos de identificación que resulten relevantes de cara a la autoría del acto y la correspondiente imputación de sus efectos. No obrar del modo descrito implica defraudar la expectativa válida y legítima que el consumidor se formó y, por ende, incumplir el deber de idoneidad que todo proveedor de bienes y servicios que opera en el mercado debe cumplir.
33. Si bien Parque del Norte alegó que el hecho que haya aportado al expediente copia de los contratos suscritos por la denunciante el 13 de diciembre de 2011 evidenciaba que la señora Bazán había recibidos dichos documentos, cabe señalar que ello no acredita de modo alguno que la denunciante recibió los contratos al momento de su celebración. En realidad la suscripción de los mismos solo permiten verificar el perfeccionamiento del acuerdo al que arribaron las partes.
34. En consecuencia, dado que no se ha verificado que la denunciada cumplió con entregar a la denunciante copia de los Contratos 10433 y 10432, corresponde confirmar la resolución apelada que declaró fundada la denuncia contra Parque del Norte por infracción del artículo 19° del Código, en virtud de los motivos previamente expuestos.

Sobre la medida correctiva ordenada, la graduación de la sanción y la condena al pago de costas y costos del procedimiento

35. Mediante Resolución 823-2014/INDECOPI-LAM, la Comisión ordenó a la denunciada como medida correctiva que cumpla con entregar: (a) los comprobantes de pago correspondientes de los servicios contratados a la señora Bazán, en un plazo no mayor a cinco (5) días contados a partir del día siguiente de notificada la resolución, dejando constancia de la entrega de dichos documentos; y, (b) una copia de los contratos 10432 y 10433 a la señora Bazán, en un plazo no mayor a cinco (5) días contados a partir del día siguiente de notificada la resolución, dejando constancia de la entrega de dichos documentos. Asimismo, la sancionó con: (a) 0.5 UIT, por no haber cumplido con entregar comprobantes de pago; y, (b) amonestación, por no haber cumplido con entregar copia de los Contratos 10432 y 10433; y,



finalmente, condenó a la denunciada el pago de las costas y costos del procedimiento.

36. Dado que los extremos de la denuncia referidos a que Parque del Norte no cumplió con entregar a la denunciante los comprobantes de pago correspondientes y copia de los contratos celebrados han sido confirmados en la presente instancia y, en la medida que la denunciada no ha fundamentado su apelación respecto a la medida correctiva ordenada y la condena al pago de las costas y costos del procedimiento<sup>17</sup>, este Colegiado asume como propias las consideraciones de la recurrida sobre los referidos extremos en virtud de la facultad establecida en el artículo 6° de la Ley del Procedimiento Administrativo General<sup>18</sup>, por lo que corresponde confirmar la resolución apelada en los extremos referidos las medidas correctivas ordenadas y la condena al pago de las costas y costos del procedimiento.
37. En relación a la graduación de la sanción, este Colegiado - en su mayoría- considera que la sanción impuesta por la Comisión en el extremo referido a la falta de entrega de comprobantes de pago a la denunciante, no corresponde a la conducta infractora acreditada en el procedimiento pues debió ser un monto mayor, no pudiendo incrementarla en razón de la prohibición de reforma peyorativa o *reformatio in pejus* establecida en el artículo 237°.3 de la Ley del Procedimiento Administrativo General<sup>19</sup>.
38. En consecuencia, corresponde confirmar la resolución apelada en el extremo referido la multa de 0.5 UIT impuesta a la denunciada por no haber cumplido con entregar comprobantes de pago.

## RESUELVE:

**PRIMERO:** Confirmar la Resolución 823-2014/INDECOPI-LAM del 14 de junio de

<sup>17</sup> Cabe señalar que, más allá de mencionar que no correspondía que cumpla con las medidas correctivas, ni asumir los costos y costas del procedimiento en tanto no había cometido infracción alguna (lo cual ha sido desvirtuado en el procedimiento), la denunciada no presentó argumentos que cuestionen los motivos expuestos por la Comisión que sustentan su decisión respecto a los referidos extremos de la resolución apelada.

<sup>18</sup> **LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 6°.- Motivación del Acto Administrativo.-** (...) 6.2 Puede motivarse mediante declaración de conformidad con los fundamentos y conclusiones de anteriores dictámenes, decisiones o informes obrantes en el expediente, a condición de que se les identifique de modo certero, y que por esta situación constituyan parte integrante del respectivo acto. (...)

<sup>19</sup> **LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 237°.3. Resolución.** Cuando el infractor sancionado recurra o impugne la resolución adoptada, la resolución de los recursos que interponga no podrá determinar la imposición de sanciones más graves para el sancionado.



2013, emitida por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora Sonia Violeta Bazán Quiroz contra Parque del Norte S.A. por infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa al Consumidor, al haber quedado acreditado que no cumplió con entregar a la denunciante los comprobantes de pago correspondientes.

**SEGUNDO:** Confirmar la Resolución 823-2014/INDECOPI-LAM en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora Sonia Violeta Bazán Quiroz contra Parque del Norte S.A. por infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa al Consumidor, al haber quedado acreditado que no cumplió con entregar a la denunciante copia de los contratos 10433 y 10432.

**TERCERO:** Confirmar la Resolución 823-2014/INDECOPI-LAM en el extremo que ordenó como medida correctiva a Parque del Norte S.A. que cumpla con entregar a la señora Bazán: (a) los comprobantes de pago correspondientes de los servicios contratados, en un plazo no mayor a cinco (5) días contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, dejando constancia de la entrega de dichos documentos; y, (b) una copia de los contratos 10432 y 10433, en un plazo no mayor a cinco (5) días contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, dejando constancia de la entrega de dichos documentos.

**CUARTO:** Confirmar la Resolución 823-2014/INDECOPI-LAM en el extremo que sancionó a Parque del Norte S.A. con: (a) 0.5 UIT, por no haber cumplido con entregar comprobantes de pago; y, (b) amonestación, por no haber cumplido con entregar copia de los contratos 10432 y 10433.

**QUINTO:** Confirmar la Resolución 823-2014/INDECOPI-LAM en el extremo que condenó a Parque del Norte S.A. al pago de las costas y costos del procedimiento.

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

**JULIO BALTAZAR DURAND CARRIÓN**  
Presidente

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



La vocal que suscribe el presente voto difiere de los fundamentos expuestos y de la decisión adoptada por la mayoría en el extremo referido a la presunta infracción del artículo 19° del Código por la falta de entrega de comprobante de pago a la denunciante, sustentando su posición en los siguientes fundamentos:

1. El artículo 19° del Código<sup>20</sup> establece que los proveedores son responsables por la idoneidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado. Asimismo, el artículo 20° del Código<sup>21</sup> establece que para determinar la idoneidad de un producto o servicio, debe compararse el mismo con las garantías que el proveedor está brindando y a las que está obligado, en función a las características, condiciones o términos con los que cuenta el producto o servicio, siendo que tales garantías pueden ser legales, explícitas o implícitas.
2. Un proveedor entonces responderá administrativamente<sup>22</sup>, por falta de idoneidad, cuando el producto vendido o el servicio prestado no cumpla con las referidas garantías (legal, expresa o implícita), pues tal situación podría generar una situación de insatisfacción en el consumidor y una defraudación de sus expectativas.

<sup>20</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 19.- Obligación de los proveedores**

El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.

<sup>21</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 20.- Garantías**

Para determinar la idoneidad de un producto o servicio, debe compararse el mismo con las garantías que el proveedor está brindando y a las que está obligado. Las garantías son las características, condiciones o términos con los que cuenta el producto o servicio.

Las garantías pueden ser legales, explícitas o implícitas:

a. Una garantía es legal cuando por mandato de la ley o de las regulaciones vigentes no se permite la comercialización de un producto o la prestación de un servicio sin cumplir con la referida garantía. No se puede pactar en contrario respecto de una garantía legal y la misma se entiende incluida en los contratos de consumo, así no se señale expresamente. Una garantía legal no puede ser desplazada por una garantía explícita ni por una implícita.

b. Una garantía es explícita cuando se deriva de los términos y condiciones expresamente ofrecidos por el proveedor al consumidor en el contrato, en el etiquetado del producto, en la publicidad, en el comprobante de pago o cualquier otro medio por el que se pruebe específicamente lo ofrecido al consumidor. Una garantía explícita no puede ser desplazada por una garantía implícita.

c. Una garantía es implícita cuando, ante el silencio del proveedor o del contrato, se entiende que el producto o servicio cumplen con los fines y usos previsibles para los que han sido adquiridos por el consumidor considerando, entre otros aspectos, los usos y costumbres del mercado.

<sup>22</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 104.- Responsabilidad administrativa del proveedor**

El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado.



3. En ese sentido, en el marco de las normas de protección al consumidor, no será idóneo un producto o servicio, si respecto de dicho producto o servicio, el consumidor se ve imposibilitado de acreditar que lo adquirió o contrató, materializándose ello en aquellos casos en los que el proveedor no otorgue al consumidor un documento que pruebe la relación de consumo; si bien, el documento que por excelencia cumple con dicha finalidad, es el comprobante de pago, es claro que existen otros documentos que servirán para tal fin.
4. De acuerdo a ello, siendo que la finalidad de entregar comprobantes de pago, en el marco de las normas de protección al consumidor, es que los consumidores puedan acreditar la relación de consumo con los proveedores que contratan, considero que en aquellos casos en los que el proveedor haya entregado al consumidor otro documento que contenga los elementos necesarios que permitan acreditar la relación de consumo con el proveedor, aun cuando aquél no sea un comprobante de pago reconocido como tal por la normas tributarias, dicho proveedor no estaría infringiendo el deber de idoneidad, en tanto la finalidad de probar la relación de consumo se cumpla y de la falta de entrega del comprobante de pago no se verifique alguna otra afectación al consumidor.
5. En ese sentido, una infracción que contravenga la Ley de Comprobantes de Pago y su Reglamento, como es el no entregar un comprobante de pago reconocido como tal por las normas tributarias, no implica *per se* una afectación individual a los consumidores, pues la normativa en mención tiene como fin sancionar infracciones de índole tributaria. En tal sentido, no corresponde aplicar dicha normativa para efectos de sancionar una omisión tributaria pues nos estaríamos avocando indebidamente a funciones exclusivas y constitucionalmente otorgadas a la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria.
6. Por el contrario, si en el caso concreto se verifica que el proveedor no entregó ningún otro documento al consumidor que le permita acreditar la relación de consumo, o la falta de entrega del comprobante de pago generase una afectación concreta a los consumidores, estaremos ante una presunta infracción al deber de idoneidad establecida en el artículo 19° del Código<sup>23</sup>. Tal ha sido la voluntad del legislador al omitir prescribir la entrega de comprobante de pago o factura como una obligación

---

<sup>23</sup> Cfr. Resolución 212-2012/SC2-INDECOPI y 2286-2013/SPC-INDECOPI.



de los proveedores en el Código, como sí lo establecía la norma derogada en su oportunidad<sup>24</sup>.

7. Situación diferente se da en el contexto del servicio de transporte de pasajeros, pues los parámetros de idoneidad incluyen el cumplimiento de los requisitos establecidos por la regulación sectorial, constituyendo los mismos una garantía legal que determina la idoneidad en la prestación del servicio.
8. En dicho contexto, el artículo 42.2.4 del Decreto Supremo 017-2009-MTC, Reglamento Nacional de Administración de Transporte, prescribe, en el marco de las condiciones específicas de operación en el servicio de transporte regular de ámbito provincial<sup>25</sup> que *“Son condiciones específicas de operación en el transporte regular de personas de ámbito provincial las siguientes: (...) Entregar comprobante de pago (boleto) a los usuarios. (...)”*.
9. En ese sentido, si una empresa de transporte de pasajeros no cumple con las condiciones legales específicas al momento de brindar el servicio, entre ellas, la entrega de comprobante de pago, se entendería que incumplió con la garantía legal prevista en la norma en mención y el deber de idoneidad que todo proveedor está llamado a cumplir<sup>26</sup>.
10. En el presente caso, la denunciada entregó otros documentos a la señora Bazán que acreditan los pagos realizados, siendo que dichos documentos permitían a la denunciante probar la relación de consumo entablada con Parque Del Norte. Por otra parte, no resulta un hecho controvertido a lo largo del procedimiento que los referidos documentos entregados a la denunciante acreditan la contraprestación por los servicios

---

<sup>24</sup> En efecto, el Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor, Decreto Supremo 006-2009-PCM, en su artículo 6° la obligación de inexcusable e ineludible de otorgar factura al consumidor en todas las transacciones que realice. Dicha norma no ha sido incluida en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

<sup>25</sup> **DECRETO SUPREMO 017-2009-MTC. REGLAMENTO NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE TRANSPORTE. Sección Primera. Disposiciones generales. Título preliminar. Objeto, alcance y definiciones.**

**Artículo 3°.- Definiciones.** Para efectos de la aplicación de las disposiciones contenidas en el presente Reglamento, se entiende por:

(...)

3.66 Servicio de Transporte de ámbito Provincial: Aquel que se realiza para trasladar personas exclusivamente al interior de una provincia. Se considera también transporte provincial a aquel que se realiza al interior de una región cuando ésta tiene una sola provincia.

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

<sup>26</sup> Cfr. Res. 3510-2013/SPC



funerarios, no existiendo entonces una afectación individual al deber de idoneidad.

11. En tal sentido, corresponde revocar la Resolución 823-2014/INDECOPI-LAM que declaró fundada la denuncia por infracción del artículo 19° del Código y, reformándola, se declara infundada la misma, por los fundamentos expuestos.

**ANA ASUNCIÓN AMPUERO MIRANDA**

Lpderecho.pe