



TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala de Defensa de la Competencia N° 2

RESOLUCIÓN 0015-2009/SC2-INDECOPI

EXPEDIENTE 123-2006/CPC-INDECOPI-AQP

**PROCEDENCIA :** COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI EN AREQUIPA  
**DENUNCIANTES :** JULIETA BÁRBARA JURAS  
ROBIN JOHN BEAUMONT  
**DENUNCIADO :** EDWIN SANTIAGO CHÁVEZ VALDIVIA  
**MATERIA :** PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
IDONEIDAD DEL SERVICIO  
MEDIDAS CORRECTIVAS  
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN  
**ACTIVIDAD :** SERVICIOS DE HOSPEDAJE

**SUMILLA:** *se confirma la Resolución 225-2008/INDECOPI-AQP del 12 de mayo de 2008 emitida por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi en Arequipa, en el extremo apelado que declaró fundada la denuncia de los señores Julieta Bárbara Juras y Robin John Beaumont contra el señor Edwin Santiago Chávez Valdivia por infracción del artículo 8 del Decreto Legislativo 716, al haberse acreditado que fueron sustraídas parte de sus pertenencias en la habitación del hostel del denunciado. Por tal motivo, se confirma la referida resolución en el extremo que sancionó al señor Edwin Santiago Chávez Valdivia con una multa de 3 UIT, le ordenó como medida correctiva la devolución del monto correspondiente al valor de los objetos sustraídos (£ 1 010,49) o su equivalente en moneda nacional, en un plazo no mayor de 5 días hábiles de notificada la presente resolución; y, lo condenó al pago de las costas y costos del procedimiento.*

**SANCIÓN: 3 UIT**

Lima, 13 de enero de 2009

**ANTECEDENTES**

1. El 28 de setiembre de 2006, la señora Julieta Bárbara Juras y el señor Robin John Beaumont (en adelante, los señores Juras y Beaumont) denunciaron al señor Edwin Santiago Chávez Valdivia<sup>1</sup> (en adelante, el señor Chávez), propietario del Hostal Turístico “Los Balcones de Bolognes” en Arequipa (en adelante, el Hostal), por infracción del Decreto Legislativo 716 – Ley de Protección al Consumidor.

---

<sup>1</sup> RUC: 10296414293



**TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala de Defensa de la Competencia N° 2**

**RESOLUCIÓN 0015-2009/SC2-INDECOPI**

**EXPEDIENTE 123-2006/CPC-INDECOPI-AQP**

2. Los señores Juras y Beaumont señalaron haber contratado los servicios de hospedaje en el Hostal el 8 de setiembre de 2006. Indicaron que, el 14 de setiembre de 2006, al retornar al Hostal encontraron que alguien había ingresado a su habitación y hurtado parte importante de sus pertenencias<sup>2</sup>. Agregaron que el personal del Hostal no les brindó información alguna acerca de la falta de seguridad de dicho establecimiento ni del hurto ocurrido en su habitación y tampoco asumieron la responsabilidad por la sustracción de sus bienes, indicándoles que, pese a ser un Hostal de tres estrellas, no podían ofrecerles garantía alguna debido al bajo costo de sus tarifas. En vista de ello, presentaron una denuncia ante la policía local<sup>3</sup>.
3. Mediante Oficio 063-2006/INDECOPI-AQP del 24 de noviembre de 2006<sup>4</sup>, la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi en Arequipa (en adelante, la Comisión) solicitó a la Comisaría de la Policía de Turismo en Arequipa (en adelante, la Policía de Turismo) las copias de la documentación relativa al presunto hurto ocurrido en las instalaciones del Hostal de propiedad del señor Chávez. La Policía de Turismo no cumplió con absolver la solicitud de información de la Comisión.
4. El 28 de noviembre de 2006, el señor Chávez presentó sus descargos, manifestando lo siguiente:
  - (i) no se acreditó la existencia de las pertenencias de los señores Juras y Beaumont presuntamente sustraídas en el interior del Hostal;
  - (ii) respecto de la supuesta falta de información sobre las medidas de seguridad al interior del Hostal, el "*Reglamento del Hostal*" (en adelante, el Reglamento Interno) es un documento que se encuentra a disposición de todos los huéspedes tanto en la zona de recepción como en todas las habitaciones<sup>5</sup>, en el cual se informaba expresamente las medidas de seguridad que los huéspedes debían seguir a fin de evitar la pérdida de sus bienes de valor; y,

---

<sup>2</sup> Los señores Juras y Beaumont señalaron que al volver a su habitación encontraron que la ventana que comunicaba con un pasillo interno del Hostal estaba rota, dos destornilladores en el piso, las maletas y una mochila abiertas y faltaba una mochila. Asimismo, manifestaron que el valor de los bienes robados ascendía a la suma de US\$ 4 700,00, cuyo detalle se encuentra en la copia de la denuncia que obra a fojas 4 del expediente.

<sup>3</sup> Ver copia de la denuncia a fojas 4 del expediente.

<sup>4</sup> Ver el Oficio 063-2006/INDECOPI-AQP a fojas 39 del expediente.

<sup>5</sup> Ver copia del "*Reglamento del Hostal*" a fojas 55 del expediente.



**TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala de Defensa de la Competencia N° 2**

**RESOLUCIÓN 0015-2009/SC2-INDECOPI**

**EXPEDIENTE 123-2006/CPC-INDECOPI-AQP**

- (iii) a todos los huéspedes se les ofreció la posibilidad de guardar sus pertenencias de valor en la caja de seguridad del Hostal.
5. El 9 de enero de 2007, el Área de Fiscalización del Indecopi (en adelante, el AFI), realizó una visita inspectiva al Hostal, encontrándose el Reglamento Interno en diversas áreas del mismo, en particular, detrás de la puerta de ingreso de las habitaciones y en la recepción<sup>6</sup>.
  6. Mediante Resolución 080-2007/INDECOPI-AQP del 15 de marzo de 2007, la Comisión declaró fundada la denuncia contra el señor Chávez por infracción al deber de idoneidad previsto en el artículo 8 del Decreto Legislativo 716, sancionándolo con una multa de 1 UIT. Asimismo, declaró infundada la denuncia contra el señor Chávez por infracción al deber de información. Dicho pronunciamiento fue declarado nulo por Resolución 2057-2007/TDC-INDECOPI del 25 de octubre de 2007, al considerar que la Comisión no contó con la información solicitada a la Policía de Turismo, la misma que era necesaria para determinar si las pertenencias de los señores Juras y Beaumont habían sido efectivamente sustraídas de su habitación.
  7. Mediante Oficio 013-2008/INDECOPI-AQP del 7 de febrero de 2008<sup>7</sup>, la Comisión reiteró su pedido a la Policía de Turismo para que le remitan las copias de la documentación relativa al hurto ocurrido en las instalaciones del Hostal de propiedad del señor Chávez. Dicho requerimiento fue absuelto mediante Oficio 165-2008-XI-DIRTEPOL-RPA-DIVTUECO-DEPTUR en el que indicaron que se había producido un hurto en perjuicio de los denunciante.
  8. Mediante Resolución 225-2008/INDECOPI-AQP del 12 de mayo de 2008, la Comisión declaró fundada la denuncia contra el señor Chávez por infracción al deber de idoneidad previsto en el artículo 8 del Decreto Legislativo 716, sancionándolo con una multa de 3 UIT, ordenándole en calidad de medida correctiva que reintegre la suma total de £ 1 010,49 o su equivalente en moneda nacional por los objetos sustraídos; y, condenándola al pago de las costas y costos del procedimiento. La Comisión consideró que el proveedor del servicio de hospedaje no tomó las medidas de seguridad necesarias para evitar el hurto de las pertenencias de sus huéspedes en el interior del Hostal, ya que dicho

<sup>6</sup> Ver copia del Acta de Inspección del 9 de enero de 2007 a fojas 64 del expediente.

<sup>7</sup> Ver el Oficio 063-2006/INDECOPI-AQP a fojas 39 del expediente.



**TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala de Defensa de la Competencia N° 2**

**RESOLUCIÓN 0015-2009/SC2-INDECOPI**

**EXPEDIENTE 123-2006/CPC-INDECOPI-AQP**

hecho era previsible pues controlaba el ingreso, permanencia y salida de los huéspedes y sus pertenencias.

9. Asimismo, declaró infundada la denuncia contra el señor Chávez por infracción al deber de información, pues consideró que este último cumplió con informar a los señores Juras y Beaumont las condiciones del servicio en el Reglamento Interno.
10. El 23 de mayo de 2008, el señor Chávez apeló la Resolución 225-2008/INDECOPI-AQP reiterando los argumentos expuestos en sus descargos y agregó que si bien existía un opinión de la Policía de Turismo de que se había producido un hurto, se había acreditado que el personal del Hostal no había participado en el mismo, eximiéndolo de responsabilidad por los hechos denunciados. Finalmente, cuestionó las medidas correctivas y multa impuesta alegando que no se había acreditado la existencia de los bienes sustraídos y que la sanción era mayor a la determinada por la Comisión en su primera resolución.

## **ANÁLISIS**

### Parámetros de la idoneidad del producto

11. El artículo 8 del Decreto Legislativo 716 establece la responsabilidad objetiva de los proveedores respecto a la idoneidad y calidad de los productos que ofrecen en el mercado<sup>8</sup>. En aplicación de esta norma, los proveedores tienen el deber de entregar tales productos al consumidor en las condiciones ofertadas o previsibles atendiendo a la naturaleza de los productos, la regulación que sobre el particular se haya establecido y, en general, a la información brindada por el proveedor o puesta a disposición de los consumidores, previamente a su decisión de compra.

---

<sup>8</sup> **DECRETO LEGISLATIVO 716.- Artículo 8.-** Los proveedores son responsables, además, por la idoneidad y calidad de los productos y servicios; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben los productos; por la veracidad de la propaganda comercial de los productos; y por el contenido y la vida útil del producto indicados en el envase, en lo que corresponde.

El proveedor se exonerará de responsabilidad únicamente si logra acreditar que existió una causa objetiva, justificada y no previsible para su actividad económica que califique como caso fortuito, fuerza mayor, hecho de un tercero o negligencia del propio consumidor para no cumplir con lo ofrecido. La carga de la prueba de la idoneidad del bien o servicio corresponde al proveedor.  
(Párrafo incorporado mediante el Decreto Legislativo 1045 que aprueba la Ley Complementaria del Sistema de Protección al Consumidor).



TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala de Defensa de la Competencia N° 2

RESOLUCIÓN 0015-2009/SC2-INDECOPI

EXPEDIENTE 123-2006/CPC-INDECOPI-AQP

12. Así, en el marco del deber de idoneidad, se entiende que el artículo 8 del Decreto Legislativo 716 contiene la presunción de que todo proveedor ofrece una garantía implícita por los productos o servicios que comercializa, los cuales deben resultar idóneos para los fines y usos previsibles para los que normalmente se adquieren en el mercado<sup>9</sup>.
13. Una condición implícita en los servicios ofertados en el mercado, que se integra a su idoneidad, aún 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 –aún 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 llegar a materializarse en forma idónea frente al consumidor.
14. Lo expuesto no implica, sin embargo, que la seguridad deba ser garantizada en los mismos términos que las prestaciones efectivamente contratadas, pues como se ha señalado el deber de idoneidad sólo exige al proveedor condiciones razonables de seguridad, cuando ésta no constituya la prestación principal del servicio. Esta distinción resulta relevante para determinar los alcances o límites de la responsabilidad del proveedor, que involucra el análisis de los riesgos típicos o previsibles del servicio, siendo necesario determinar en cada caso cuál es la prestación efectivamente contratada sobre la cual será exigible una previsibilidad más rigurosa por parte del proveedor.
15. En efecto, conforme ha sido desarrollado en un pronunciamiento anterior<sup>10</sup>, la responsabilidad del proveedor en la prestación de sus servicios genera la obligación de responder frente al consumidor por la falta de idoneidad, aún cuando haya mantenido una conducta diligente, siempre que la falta de idoneidad suponga un riesgo propio de los servicios prestados, siendo el caso que los proveedores sólo podrán oponer como eximentes, situaciones ajenas a su control o que no resulten riesgos típicos del

<sup>9</sup> Dicho criterio fue fijado en el precedente de observancia obligatoria aprobado por la Sala de Defensa de la Competencia mediante la Resolución 085-96-TDC.

<sup>10</sup> Ver Resolución 0400-2006/TDC-INDECOPI del 29 de marzo de 2006, emitido en el procedimiento seguido por el señor Wildor Vásquez contra Glama Administración de Servicios S.A.C., propietario del Hostal Savoy del Cusco.



TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala de Defensa de la Competencia N° 2

RESOLUCIÓN 0015-2009/SC2-INDECOPI

EXPEDIENTE 123-2006/CPC-INDECOPI-AQP

servicio prestado, alegando en este contexto, el caso fortuito, la fuerza mayor o el hecho determinante de tercero, para acreditar el quebrantamiento de la sucesión ordinaria de causa a efecto entre los mecanismos de control a su cargo y el evento generador del daño al consumidor<sup>11</sup>. En este sentido, la responsabilidad atribuida al proveedor no esta referida a su culpabilidad<sup>12</sup>, sino a la previsibilidad del evento generador del daño.

La expectativa generada en los señores Juras y Beaumont

16. Uno de los parámetros a considerar para determinar la expectativa generada en los consumidores y, por ende, para analizar la idoneidad de los bienes o servicios adquiridos o contratados por ellos, es la naturaleza de dicho bien o servicio. Tratándose de servicios de hospedaje, debe tenerse en consideración que si bien la prestación principal de dichos servicios consiste en brindar un espacio de descanso para el consumidor durante su viaje, no es menos cierto que para que la prestación principal del objeto del contrato –hospedaje– pueda desarrollarse plenamente, la empresa proveedora se encuentra obligada a adoptar todas las medidas destinadas a garantizar la seguridad tanto de los huéspedes como de sus pertenencias. En ese sentido, el hurto o robo de las pertenencias de los usuarios durante la prestación del servicio de hospedaje involucra una clara afectación a la idoneidad de tal servicio.
17. Entre los principales aspectos considerados por los usuarios para determinar la calidad de los servicios de hospedaje brindados por los distintos proveedores en el mercado –y, en consecuencia su decisión de consumo– son las condiciones de seguridad que éstos ofrecen. En tal sentido, no sería válido que el proveedor desconozca su responsabilidad por la ineficacia de las medidas de seguridad adoptadas –como es el caso del hurto de pertenencias–, pues ello implica una afectación de las obligaciones implícitamente asumidas.

<sup>11</sup> En esa línea, Messineo sostiene que “probar el caso fortuito (o la fuerza mayor) no significa probar que aquel daño no se debe a la negligencia del llamado a responder (como imputable a él), sino que significa probar que se debe a un hecho positivo que se concrete en un evento, o en un hecho extraño al sujeto y no –evitable (...)”. Messineo, Francesco. Manual de Derecho Civil y Comercial. Buenos Aires: Ediciones Jurídicas Europa – América, 1979, p.526.

<sup>12</sup> La causa no imputable debe ser entendida como un “evento extraño a la esfera de control del obligado” y no como una “causa no atribuible a la culpa del deudor”. Visintini, Giovanna. Responsabilidad Contractual y Extracontractual. Estudios sobre el incumplimiento de obligaciones y los hechos ilícitos en el derecho y la jurisprudencia civil. Lima: Ara Editores. Mayo 2002, p. 67.



**TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala de Defensa de la Competencia N° 2**

**RESOLUCIÓN 0015-2009/SC2-INDECOPI**

**EXPEDIENTE 123-2006/CPC-INDECOPI-AQP**

18. En el presente caso, sobre la base de las conclusiones de la Policía de Turismo obtenidas luego de su investigación de los hechos denunciados, ha podido establecerse que se cometió un hurto en agravio de los señores Juras y Beaumont en el interior de su habitación en el Hostal<sup>13</sup>. Asimismo, se ha determinado que para cometer este delito se palanqueó la ventana de la habitación con desarmadores, rompiendo el vidrio de la ventana de dicha habitación<sup>14</sup>.
19. El señor Chávez señaló que si bien se había concluido preliminarmente la ocurrencia del hurto, también se había acreditado que el personal del Hostal no había participado en dicho hecho delictivo. Asimismo, atribuyó la responsabilidad por este hecho a los señores Juras y Beaumont, quienes no habían hecho uso de los mecanismos de seguridad ofrecidos en el Hostal, consistentes en guardar sus pertenencias en la caja de seguridad del Hostal, de la cual pudieron tomar conocimiento a través del Reglamento Interno que se encontraba expuesto en la recepción del Hostal y en su propia habitación.
20. Si bien se ha establecido que el personal del Hostal no participó en el hurto de las pertenencias de los señores Juras y Beaumont, ello no significa que el proveedor del servicio se encuentre eximido de responsabilidad por la falta de idoneidad en el servicio prestado pues, como ha sido señalado en la presente resolución, la seguridad y resguardo de sus clientes y sus pertenencias constituye una afectación de las obligaciones asumidas por el proveedor.
21. Llama la atención de este colegiado el hecho que, en el presente caso, se haya ingresado por la fuerza a la habitación de los señores Juras y Beaumont sin que el personal del Hostal se hubiera percatado de dicha situación sino hasta el momento en que los denunciados retornaron a su habitación. Ello hace presumir razonablemente a esta Sala que el Hostal no cuenta con mecanismos de seguridad adecuados o suficientes que impidan la comisión de ilícitos como el denunciado.
22. Aun cuando el hecho delictivo es atribuido a un tercero ajeno al personal del denunciado, el Hostal se encontraba obligado a adoptar medidas de seguridad adecuadas para la custodia de las pertenencias de sus clientes. Debe considerarse que el proveedor se encuentra en la posibilidad y el

---

<sup>13</sup> Véase a fojas 134 del expediente.

<sup>14</sup> Véase a fojas 133 del expediente.



TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala de Defensa de la Competencia N° 2

RESOLUCIÓN 0015-2009/SC2-INDECOPI

EXPEDIENTE 123-2006/CPC-INDECOPI-AQP

deber de establecer las medidas de seguridad que resulten más adecuadas para permitir la prestación de un servicio idóneo. Así, por ejemplo, el Hostal pudo haber establecido rondas del personal dentro de las instalaciones del establecimiento u otros mecanismos que le permitieran conseguir el mismo objetivo.

23. En relación con la alegación del señor Chávez, según el cual serían los señores Juras y Beaumont los que deberían asumir la responsabilidad por los hechos denunciados al no haber utilizado la caja de seguridad del Hostal para guardar sus pertenencias, corresponde indicar que la falta de uso de dicho mecanismo no puede anular la seguridad propia que debe tener el servicio de hospedaje. En efecto, el uso de las cajas de seguridad resulta previsible en aquellos casos en los que el consumidor posee valores o bienes particularmente valiosos (joyas, dinero y documentación como pasaportes, pasajes y otros), ya que de lo contrario se podría asumir que el consumidor debe dejar en custodia del proveedor todos los bienes que porta consigo, para que no sean objeto de hurto, desvirtuando la naturaleza del servicio de hospedaje, cual es el resguardo de los clientes y sus pertenencias.
24. Asimismo, es importante señalar que si bien las partes se encuentran facultadas a determinar el contenido del contrato que celebran, este debe sujetarse a las disposiciones establecidas en nuestro ordenamiento jurídico, siendo una de ellas la prohibición de incorporar cláusulas de exoneración o limitación de responsabilidad a favor de quien redacte cláusulas generales de contratación no aprobadas administrativamente<sup>15</sup>.

<sup>15</sup> **CÓDIGO CIVIL. Artículo 1398.- Estipulaciones inválidas.-** En los contratos celebrados por adhesión y en las cláusulas generales de contratación no aprobadas administrativamente, no son válidas las estipulaciones que establezcan, en favor de quien las ha redactado, exoneraciones o limitaciones de responsabilidad; facultades de suspender la ejecución del contrato, de rescindirlo o de resolverlo, y de prohibir a la otra parte el derecho de oponer excepciones o de prorrogar o renovar tácitamente el contrato. (\*)

(\*) Artículo vigente conforme a la modificación establecida por la Primera Disposición Modificatoria del Texto Único Ordenado del Código Procesal Civil, aprobado por Resolución Ministerial N° 10-93-JUS, publicada el 23-04-93.

Nota: La Resolución Ministerial 10-93-JUS, recoge la modificación hecha anteriormente a este artículo por la Primera Disposición Modificatoria del Decreto Legislativo 768, publicado el 04-03-92.

La norma citada debe interpretarse a la luz de lo señalado por la Sala Primera del Tribunal Constitucional, mediante Sentencia del 24 de marzo de 2004, recaída en el Expediente N° 0858-2003-AA/TC, respecto de la relación existente entre los derechos fundamentales y la contratación masiva. La siguiente cita es ilustrativa:

*"20. (...) los derechos fundamentales también vinculan las relaciones entre privados, de manera que quienes están llamados a resolver controversias que en el seno de esas relaciones se pudieran presentar, han de resolver aquéllas a través de las normas jurídicas que regulan este tipo de relaciones entre privados, pero sin*



TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala de Defensa de la Competencia N° 2

RESOLUCIÓN 0015-2009/SC2-INDECOPI

EXPEDIENTE 123-2006/CPC-INDECOPI-AQP

En tal sentido, la disposición establecida en el Reglamento Interno a través de la cual el denunciado pretende limitar su responsabilidad no es oponible a los consumidores, ya que, como se ha señalado en los párrafos precedentes, el garantizar condiciones mínimas de seguridad dentro de sus instalaciones constituye una obligación consustancial al servicio que éste brinda.

25. Dado que ha podido establecerse que los señores Juras y Beaumont fueron víctimas de hurto en las instalaciones del Hostal, lo cual configura una infracción al deber de idoneidad, corresponde confirmar la resolución apelada que declaró fundada la denuncia por infracción al artículo 8 del Decreto Legislativo 716.

#### Medida correctiva

26. El artículo 42 del Decreto Legislativo 716 establece que, al margen de las sanciones a que hubiere lugar, la Comisión de oficio o a solicitud de parte debe ordenar el cumplimiento de las medidas correctivas necesarias que tengan la finalidad de revertir los efectos que la conducta infractora pueda haber ocasionado o evitar que en el futuro ésta se produzca nuevamente<sup>16</sup>.

---

*olvidar que los derechos fundamentales no son bienes de libre disposición, y tampoco se encuentran ausentes de las normas que regulan esas relaciones inter privados.*

(...)

*21. En tal interpretación de las reglas del derecho privado, el órgano competente no puede perder de vista que, tratándose de negocios jurídicos en los que se insertan determinadas cláusulas generales de contratación, el ejercicio de la libertad contractual y la autonomía privada carece de uno de los presupuestos funcionales de la autonomía privada; particularmente, del sujeto más débil de esa relación contractual. Y es que no se puede afirmar, sin negar la realidad, que en los convenios suscritos por un individuo aislado, con determinados poderes sociales, o entre personas que tienen una posición de poder económico o de otra índole, existe una relación de simetría e igualdad, presupuesto de la autonomía privada.*

(...)" (Subrayado añadido)

16

**DECRETO LEGISLATIVO 716, Artículo 42.-** Sin perjuicio de las sanciones administrativas a que hubiera lugar, la Comisión de Protección al Consumidor, actuando de oficio o a pedido de parte, deberá imponer a los proveedores que incurran en alguna de las infracciones tipificadas en la presente Ley, una o más de las siguientes medidas correctivas:

- a) Decomiso y destrucción de mercadería, envases, envolturas y/o etiquetas;
- b) Solicitar a la autoridad municipal correspondiente la clausura temporal del establecimiento o negocio hasta por un máximo de 60 (sesenta) días calendario;
- c) Publicación de avisos rectificatorios o informativos en la forma que determine la Comisión, tomando en consideración los medios que resulten idóneos para revertir los efectos que el acto objeto de sanción hubiera ocasionado;
- d) Reposición y reparación de productos;
- e) Devolución de la contraprestación pagada por el consumidor;
- f) Que el proveedor cumpla lo ofrecido en una relación de consumo, siempre que dicho ofrecimiento conste por escrito en forma expresa;
- g) La devolución o extorno, por el proveedor, de las sumas de dinero pagadas por el consumidor cuando el producto entregado o servicio prestado no corresponda a lo que haya sido expresamente acordado por las partes;



**TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala de Defensa de la Competencia N° 2**

**RESOLUCIÓN 0015-2009/SC2-INDECOPI**

**EXPEDIENTE 123-2006/CPC-INDECOPI-AQP**

27. En la resolución apelada, la Comisión ordenó al denunciado que cumpla con devolver a los señores Juras y Beaumont el monto correspondiente al valor de los objetos sustraídos de su habitación en el hotel, ascendente a £ 1 010,49 o su equivalente en moneda nacional. Dichos objetos corresponden a un Apple Ipodnano 2B MA 0998A y una cámara de fotos Nikon F80 con sus respectivos lentes (Objetivo 18-35, Objetivo 28-80 y Objetivo 70-300 mm).
28. En su escrito de apelación, el Hostal manifestó que el denunciante no había acreditado que dichos bienes efectivamente fueron hurtados y que su empresa sólo se hacía responsable en el caso de objetos que hubieran sido previamente declarados.
29. En su apelación, el señor Chávez señaló que no se había acreditado la existencia de los bienes sustraídos.
30. Es importante mencionar que la posibilidad de que los consumidores puedan acreditar de manera fehaciente qué objetos fueron hurtados es casi nula, ya que aún en el supuesto que un consumidor hubiera declarado los bienes que se ingresaban al establecimiento al momento de contratar el servicio, el denunciado siempre podría alegar que no existe seguridad de que éstos hubieran sido retirados durante la permanencia del huésped, resultando absolutamente ineficiente un sistema en el que se requiera que cada vez que un huésped entra o sale del hotel u hostal se realice una inspección minuciosa a efectos de determinar si el contenido de la declaración coincide con la realidad.

- 
- h) Que las entidades depositarias cumplan con efectuar el traslado y el pago de las cuentas por CTS del trabajador, conforme a lo establecido en la Ley de Compensación por Tiempo de Servicios;
  - i) Que el proveedor cumpla con atender la solicitud de información requerida por el consumidor, siempre que dicho requerimiento guarde relación con el producto adquirido o servicio contratado;
  - j) Que el proveedor pague las coberturas ofrecidas en los seguros contratados por los consumidores, quedando sujeto el pago al cumplimiento de las condiciones establecidas en la correspondiente póliza de seguros;
  - k) Cualquier otra medida correctiva que la Comisión considere pertinente ordenar y que tenga por finalidad revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que ésta se produzca nuevamente en el futuro.

Los bienes o montos que sean objeto de medidas correctivas serán entregados por el proveedor directamente al consumidor que los reclama, salvo mandato distinto contenido en la resolución. Aquellos bienes o montos materia de una medida correctiva, que por algún motivo se encuentren en posesión del INDECOPI y deban ser entregados a los consumidores beneficiados, serán puestos a disposición de éstos. En el caso de bienes o montos que no hayan sido reclamados al cabo de un año, será de aplicación lo dispuesto en el artículo 45 de este Decreto Legislativo.



**TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala de Defensa de la Competencia N° 2**

**RESOLUCIÓN 0015-2009/SC2-INDECOPI**

**EXPEDIENTE 123-2006/CPC-INDECOPI-AQP**

31. Por tanto, aplicar un criterio tan riguroso como el solicitado por el señor Chávez no sólo haría que en la práctica sea imposible dictar medidas correctivas, en casos como el materia de análisis –trasladando los costos de la falta de diligencia observada por el denunciado al consumidor–, sino que también desincentivaría y encarecería la utilización de servicios como los ofrecidos por el denunciado.
32. Debe señalarse, adicionalmente, que el referido criterio se contrapone al principio de buena fe recogido en el Código Civil<sup>17</sup>, en virtud del cual, las partes contratan con la convicción de que se encuentran en una situación jurídica regular. Ello se explica en el hecho que, de considerar que cada vez que se celebra un contrato alguna de las partes va a ser engañada o estafada, las contrataciones y las relaciones jurídicas disminuirían. En tal sentido, asumir que no puede ordenarse la reposición de ciertos bienes si no se tiene absoluta convicción de cuáles fueron efectivamente hurtados, parte de presumir la existencia de un fraude y con ello, la mala fe en la ejecución de un contrato.
33. Dada la imposibilidad de generar certeza absoluta respecto de qué bienes fueron efectivamente objeto de hurto, la Sala considera que a efectos de lograr la reposición de los mismos, será suficiente que el afectado presente elementos probatorios que generen convicción respecto de su preexistencia –como por ejemplo, facturas o boletas de venta–, los cuales deberán ser analizados aplicando un criterio de racionalidad, es decir, lo que habitualmente se espera que un turista utilice en tales circunstancias –cámaras fotográficas, cámaras de video, entre otros–.
34. En el presente caso, ha quedado acreditado que se produjo un hurto en la habitación de los señores Juras y Beaumont y que éstos adquirieron en Inglaterra una máquina Ipodnano 2B, una cámara fotográfica Nikon y lentes para dicha cámara<sup>18</sup>. Toda vez que ha quedado acreditada la preexistencia de dichos bienes, y tomando en consideración que es común que los turistas utilicen tales aparatos en sus viajes, corresponde confirmar la resolución apelada en el extremo que ordenó la devolución del monto correspondiente al valor de tales objetos (£ 1 010,49) o su equivalente en moneda nacional, en un plazo no mayor de 5 días hábiles de notificada la presente resolución.

<sup>17</sup> **CÓDIGO CIVIL, Artículo 1362.- Buena Fe**  
Los contratos deben negociarse, celebrarse y ejecutarse según las reglas de la buena fe y común intención de las partes.

<sup>18</sup> Ver a fojas 25 al 29 del expediente.



**TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala de Defensa de la Competencia N° 2**

**RESOLUCIÓN 0015-2009/SC2-INDECOPI**

**EXPEDIENTE 123-2006/CPC-INDECOPI-AQP**

Graduación de la sanción

35. De acuerdo a lo señalado por el artículo 41 del Decreto Legislativo 716, la sanción a imponerse deberá ser establecida tomando en consideración la intencionalidad del sujeto activo de la infracción, el daño resultante de la infracción, los beneficios obtenidos por el proveedor por razón del hecho infractor y la reincidencia o reiterancia del proveedor.
36. En su apelación, el denunciado señaló que la imposición de esta multa no guardaba relación con la impuesta originalmente por la Comisión (ascendente a 1 UIT). Sobre el particular, debe indicarse que en la medida que la primera resolución que emitió la Comisión fue declarada nula por esta Sala, ésta podía nuevamente evaluar la sanción que debería ser impuesta luego de acreditarse la responsabilidad por los hechos denunciados. En tal sentido, corresponde desestimar este argumento.
37. De igual manera, el señor Chávez señaló que la Comisión no había tomado en consideración que no cobró a los denunciados el hospedaje de algunos de los días que permanecieron en el Hostal. Sin embargo, en la medida que dichos hechos no formaron parte de la denuncia, no podían ser evaluados por la Comisión. En todo caso, queda expedito el derecho del denunciado para solicitar el cobro por la prestación de sus servicios.
38. En el presente caso ha quedado acreditada la existencia de una infracción al deber de idoneidad contenido en el artículo 8 del Decreto Legislativo 716. En tal sentido, a efectos de graduar la sanción en el presente procedimiento debe tomarse en consideración la gravedad de los hechos verificados, los cuales involucran la afectación de los intereses de los denunciados, así como el daño potencial que conductas como las desarrolladas por el señor Chávez pudieron ocasionar en otros consumidores.
39. Asimismo, debe señalarse que sancionar la existencia de una infracción como la verificada en el presente procedimiento resulta de especial relevancia ya que permite crear incentivos para que empresas como el del denunciado desarrollen una labor seria, transparente y acorde con los parámetros de corrección y eficiencia que deben regir el actuar de todas las empresas en el mercado.



**TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala de Defensa de la Competencia N° 2**

**RESOLUCIÓN 0015-2009/SC2-INDECOPI**

**EXPEDIENTE 123-2006/CPC-INDECOPI-AQP**

40. Por las consideraciones expuestas, corresponde confirmar la resolución apelada que sancionó al señor Chávez con una multa de 3 UIT.

La publicación de la presente Resolución

41. Este colegiado no es ajeno a los retos que hoy en día enfrentan los órganos resolutivos a los que se les encomienda la función de administrar justicia, siendo uno de los principales el lograr que los proveedores de servicios y productos en el mercado conduzcan sus actividades económicas dentro de parámetros de corrección y respeto por los derechos de los consumidores.
42. La Sala considera que la presente Resolución debe ser publicada tomando en cuenta que la infracción advertida en el presente caso constituye una manifiesta afectación a los derechos de los consumidores. Asimismo, la Sala considera que debe tomarse en cuenta el importante impacto en el mercado y, en particular, en los proveedores de servicios de hospedaje, que genera la declaración de ilicitud de la conducta infractora desarrollada por el denunciado, considerando que los servicios involucrados en el presente procedimiento constituyen una actividad con perspectivas de crecimiento en el mercado.
43. La represión y sanción de conductas como la desarrollada por el denunciada en el presente procedimiento busca desincentivar conductas similares en otros operadores de servicios como los analizados y, además, brinda información a los consumidores sobre los alcances de la responsabilidad de dichas empresas en el cumplimiento de sus obligaciones.
44. Por tanto, de conformidad con lo establecido en el artículo 43 del Decreto Legislativo 807<sup>19</sup>, corresponde proponer al Directorio del Indecopi la publicación de la presente resolución.

---

<sup>19</sup> **DECRETO LEGISLATIVO 807, Artículo 43.-** (...) El Directorio de INDECOPI, a solicitud de los órganos funcionales pertinentes, podrá ordenar la publicación obligatoria de las resoluciones que emita la institución en el Diario Oficial El Peruano cuando lo considere necesario por tener dichas resoluciones, las características mencionadas en el párrafo anterior o por considerar que son de importancia para proteger los derechos de los consumidores.



TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala de Defensa de la Competencia N° 2

RESOLUCIÓN 0015-2009/SC2-INDECOPI

EXPEDIENTE 123-2006/CPC-INDECOPI-AQP

**RESUELVE**

**PRIMERO:** confirmar la Resolución 225-2008/INDECOPI-AQP del 12 de mayo de 2008 emitida por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi en Arequipa, en el extremo apelado que declaró fundada la denuncia de los señores Julieta Bárbara Juras y Robin John Beaumont contra el señor Edwin Santiago Chávez Valdivia por infracción del artículo 8 del Decreto Legislativo 716, al haberse acreditado que fueron sustraídas parte de sus pertenencias en la habitación del hostel del denunciado.

**SEGUNDO:** confirmar la Resolución 225-2008/INDECOPI-AQP en el extremo que sancionó al señor Edwin Santiago Chávez Valdivia con una multa de 3 UIT, le ordenó como medida correctiva la devolución del monto correspondiente al valor de los objetos sustraídos (£ 1 010,49) o su equivalente en moneda nacional, en un plazo no mayor de 5 días hábiles de notificada la presente resolución; y, lo condenó al pago de las costas y costos del procedimiento.

**TERCERO:** solicitar al Directorio del Indecopi que ordene la publicación de la presente resolución en el diario oficial "El Peruano".

**Con la intervención de los señores vocales Francisco Pedro Ernesto Mujica Serelle, Camilo Nicanor Carrillo Gómez, Oscar Darío Arrús Olivera, Hernando Montoya Alberti y Héctor Tapia Cano.**

**FRANCISCO PEDRO ERNESTO MUJICA SERELLE**  
Presidente