



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N°1134-2022/CC2

RESOLUCIÓN FINAL N°1181-2023/CC2

DENUNCIANTE : **SERGIO ANTONIO CASTRO MEZA
(EL SEÑOR CASTRO)**
DENUNCIADO : **EMILIO IVÁN PAREDES YATACO
(EL SEÑOR PAREDES)**
MATERIAS : **PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
DEBER DE IDONEIDAD
MEDIDAS CORRECTIVAS
GRADUACIÓN DE SANCIÓN
COSTAS Y COSTOS**
ACTIVIDAD : **ACTIVIDADES JURÍDICAS**

Lima, 28 de junio de 2023

ANTECEDENTES

1. Mediante escrito del 4 de octubre de 2022, complementado el 31 de octubre de 2022, el señor Sergio Antonio Castro Meza (en adelante, el señor Castro) interpuso una denuncia contra el señor Emilio Iván Paredes Yataco (en adelante, el señor Paredes)¹, por presuntas infracciones a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código)².
2. Mediante Resolución N° 1 del 29 de noviembre de 2022, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección del Consumidor 2 (en adelante, la Secretaría Técnica) inició un procedimiento administrativo sancionador contra el señor Paredes, de conformidad con el siguiente detalle:

“PRIMERO: Admitir a trámite la denuncia del 09 de setiembre de 2022, presentada por Sergio Antonio Castro Meza contra Emilio Iván Paredes Yataco por presunta infracción a los artículos 18 y 19 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que:

- (i) *No habría cumplido con entregar al denunciado los recibos por honorario correspondientes al servicio de asesoría legal contratado.*
- (ii) *No habría brindado un servicio idóneo al denunciante en la medida que no habría formulado la denuncia penal ni llevado el procedimiento conforme a lo pactado.*
- (iii) *No habría cumplido con reembolsar al denunciante la suma de US\$3,500.00, pese a que se lo solicitó en reiteradas oportunidades.*
- (iv) *No habría cumplido con atender la solicitud del denunciado contenida en la carta notarial del 10 de noviembre de 2021.*
- (v) *Habría maltratado al denunciante al sindicarlo como “delincuente”.” (sic)*

3. El 1 de febrero de 2023, el señor Paredes presentó sus descargos.
4. Mediante Informe Final de Instrucción del 9 de mayo de 2023, la Secretaría Técnica comunicó a las partes las siguientes recomendaciones sobre la determinación de responsabilidad del señor Paredes por las presuntas infracciones al Código que son materia del presente procedimiento:

¹ Con Documento Nacional de Identidad (DNI) N° 07202948.

² **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicado el 2 de septiembre de 2010 en el Diario Oficial El Peruano.** Dicho código será aplicable a los supuestos de infracción que se configuren a partir del 2 de octubre de 2010, fecha en la cual entró en vigencia.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N°1134-2022/CC2

“RECOMENDACIONES

La Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 recomienda lo siguiente:

PRIMERO: Se recomienda declarar **INFUNDADO** la denuncia presentada por el señor **Sergio Antonio Castro Meza** contra el señor **Emilio Iván Paredes Yataco**, por presunta infracción a los artículos 18 y 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor:

- (i) No habría cumplido con entregar al denunciado los recibos por honorario correspondientes al servicio de asesoría legal contratado.
- (ii) No habría cumplido con atender la solicitud del denunciado contenida en la carta notarial del 10 de noviembre de 2021.
- (iii) Habría maltratado al denunciante al sindicarlo como “delincuente”.

SEGUNDO: Se recomienda declarar **FUNDADO EN PARTE** la denuncia presentada por el señor **Sergio Antonio Castro Meza** contra el señor **Emilio Iván Paredes Yataco**, por presunta infracción a los artículos 18 y 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado:

- (i) No habría brindado un servicio idóneo al denunciante en la medida que no habría formulado la denuncia penal.
- (ii) No habría cumplido con reembolsar al denunciante la suma de US\$3,500.00, pese a que se lo solicitó en reiteradas oportunidades.

TERCERO: Se recomienda **IMPONER** a **Emilio Iván Paredes Yataco** una multa total de 11,52 Unidades Impositivas Tributarias, de acuerdo a lo siguiente:

	HECHOS INFRACTORES	SANCIONES
1	No habría brindado un servicio idóneo al denunciante en la medida que no habría formulado la denuncia penal.	5,76 UIT
2	No habría cumplido con reembolsar al denunciante la suma de US\$3,500.00, pese a que se lo solicitó en reiteradas oportunidades	5.76 UIT
	Multa total	11.52 UIT

(...).(sic)

5. El 18 de mayo de 2023, el señor Paredes presentó sus observaciones al Informe Final de Instrucción.
6. Pese a que el señor Castro fue debidamente notificado con el Informe Final de Instrucción, no presentó observaciones.

ANÁLISIS

Sobre el deber de Idoneidad

7. El artículo 18 del Código³ establece que la idoneidad es la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe.

³ LEY N° 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.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N°1134-2022/CC2

8. Por su parte, el artículo 19 del Código⁴ establece que los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado. En aplicación de esta norma, los proveedores tienen el deber de entregar los productos y prestar los servicios al consumidor en las condiciones informadas o previsibles, atendiendo a la naturaleza de estos, la regulación que sobre el particular se haya establecido y, en general, a la información brindada por el proveedor o puesta a disposición.
- (i) **Respecto a que el proveedor denunciado no habría cumplido con entregar al denunciante los recibos por honorarios correspondientes al servicio de asesoría legal contratado**
9. En su denuncia, el señor Castro manifestó que, a inicios del 2021, contrató los servicios legales del señor Paredes, a fin de que lleve su caso en materia penal por hechos de usurpación en su agravio, para lo cual realizó un primer depósito por la suma de US\$ 3 500,00 (a través de su hermano); no obstante, el denunciado no le emitió los correspondientes recibos por honorarios por dicho pago.
10. En sus descargos, el señor Paredes señaló lo siguiente:
- (i) Acordó de forma verbal con el denunciante que los honorarios profesionales por sus servicios legales ascenderían a US\$ 7 000,00, siendo que el pago se realizaría en dos (2) cuotas: la primera por el monto de US\$ 3 500,00 a fin de preparar la denuncia; y el segundo por el monto de US\$ 3 500,00 por la presentación de la referida denuncia ante el Ministerio Público;
 - (ii) sostuvo una reunión presencial con el denunciante en el local de Starbucks ubicado en Santiago de Surco, en la cual le pagó en efectivo el monto de US\$ 3 500,00;
 - (iii) en dicha reunión, acordaron que se le entregaría el recibo por honorarios, por el monto ascendente a US\$ 7 000,00, cuando se realice la presentación de la denuncia ante el Ministerio Público;
 - (iv) la carta notarial cursada por el denunciante nunca fue recibida pues fue dejada en un buzón del primer piso del edificio donde vive, pero ese buzón no es de su propiedad, pues solo es para uso de los propietarios del primer piso del edificio.
11. Mediante Informe Final de Instrucción, la Secretaría Técnica recomendó declarar infundado el presente extremo de la denuncia por presunta infracción de los artículos 18 y 19 del Código, en tanto consideró que no se encontró acreditado que el proveedor denunciado no hubiese cumplido con entregar al denunciado los recibos por honorario correspondientes al servicio de asesoría legal contratado.
12. Las partes no presentaron observaciones al Informe Final de Instrucción en el presente extremo.

⁴ **LEY N° 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.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N°1134-2022/CC2

13. Antes de comenzar el análisis, es de mencionar que, la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala) mediante Resolución N° 0716-2023/SPC-INDECOPI del 15 de marzo de 2023 ha señalado que, en caso un consumidor cuestionara la falta de entrega de un comprobante de pago, la competencia corresponde al INDECOPI, de conformidad con el siguiente detalle:

*“7. Los vocales que suscriben el presente voto estiman necesario tomar en cuenta que, en la obligación de entregar un comprobante de pago existen dos (2) relaciones totalmente diferentes entre sí: (1) relación contribuyente-Estado y (2) **relación consumidor-proveedor**. Siendo que, en la primera, el estado fiscaliza la expedición de los comprobantes de pago, dado que se trata de una obligación tributaria, pero en la segunda, se tutela la expectativa del consumidor de recibir una constancia de pago conforme a las normas tributarias.*

8. Así, en el marco del deber de idoneidad, un consumidor espera contar con un documento formal exigido por las normas tributarias, es decir, un comprobante de pago, al margen de que existan otros documentos para acreditar el pago efectuado en el marco de la contratación de un producto o servicio.

*9. Lo anterior, en tanto constituye una **garantía legal** en toda contratación de bienes y servicios el que el proveedor de estos extienda un comprobante de pago formal al consumidor, documento que por excelencia ofrecerá a este todas las garantías y respaldo ante cualquier situación que pueda presentarse respecto del bien o servicio contratado.
(...)*

11. En ese sentido, esta Sala considera que, no basta con extender al consumidor un documento que, aun cuando permita acreditar el pago efectuado al proveedor, no constituya un comprobante de pago reconocido por las normas tributarias, siendo el comprobante de pago el documento regular y que por exigencia legal debe ser entregado a los consumidores.

12. Por otro lado, cabe señalar que, si bien la falta de emisión y entrega de comprobante de pago constituye una infracción a la normativa tributaria, ello no excluye que una situación de ese tipo afecte las legítimas expectativas de un consumidor y constituya, a su vez, una infracción del deber de idoneidad previsto en el artículo 19º del Código, pues, tal como se ha señalado, forma parte de la garantía legal que determina la idoneidad del producto o servicio contratado y es una obligación que se enmarca en la relación proveedor-consumidor, distinta de la relación Estado-contribuyente, como ha sido señalado anteriormente.

13. Adicionalmente, debe tenerse en cuenta que si bien la Sunat fiscaliza el cumplimiento de las obligaciones tributarias –entre ellas la emisión de comprobantes de pago que contengan información real y fidedigna– esta no brinda una tutela a los consumidores, como sí la brinda el Indecopi (autoridad con competencia primaria en materia de protección al consumidor), dado que dicha entidad no vela por los intereses de los usuarios ante una afectación concreta de sus derechos por parte de un proveedor.

14. Aunado a lo anterior, a diferencia de Indecopi, la Sunat no se encuentra facultada para ordenar medidas correctivas en favor de los consumidores afectados ante una infracción cometida por parte de un proveedor, en lo que se refiere a la falta de entrega de los comprobantes de pago, lo cual implica que dicha entidad no cuenta con un mecanismo tuitivo que le permita velar por los derechos de los consumidores y ordenar la entrega de dicho documento.

15. En síntesis, este Colegiado considera que, en principio, el Indecopi es una entidad competente para analizar los casos en los que el proveedor no haya cumplido con emitir los comprobantes de pago, entendiéndose este, como un documento que no solo acredita el pago del producto o servicio, sino que, además, cumpla con los requisitos y características establecidas por la normativa tributaria.”

14. En este punto, es de tener cuenta el Principio de Predictibilidad establecido en el TUO, el cual sostiene, entre otros, que las actuaciones de la autoridad administrativa son



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N°1134-2022/CC2

congruentes con las expectativas legítimas de los administrados razonablemente generadas por la práctica y los antecedentes administrativos, salvo que por las razones que se expliciten, por escrito, decida apartarse de ellos.

15. Por tanto, si bien esta Comisión en anteriores pronunciamientos ha señalado que la falta de entrega de comprobantes de pago es de competencia de la SUNAT, de conformidad al artículo 105 del Código y a las normas tributarias, atendiendo lo resuelto por Sala y al Principio de Predictibilidad, corresponde evaluar el fondo de lo denunciado por el señor Castro.
16. Obran dentro del expediente en calidad de medios probatorios los siguientes documentos:
- (i) Constancia del 9 de setiembre de 2021⁵, emitida por el Banco Continental - BBVA, en la cual se advierte que el 17 de abril de 2021, se realizó una transferencia por el monto de US\$ 3 500,00 al Señor Paredes, de conformidad con lo siguiente:

BBVA

San Isidro, 9 de setiembre del 2021

Señor
Antonio José Castro Meza

Reciba nuestro amable saludo. Hemos revisado su caso N.º 07092100513, por medio del cual manifiesta su disconformidad con la respuesta de fecha 03/09/2021, en atención a su reclamo N.º 31082100471.

Al respecto, le brindamos la siguiente información:

- Luego de una nueva evaluación, nos reiteramos en nuestra comunicación anterior, en la cual le detallamos que, las constancias de operaciones, se generan una sola vez cuando se procesa una transacción y el titular tiene la opción de elegir que le sea enviada a su correo electrónico de manera automática.
- En ese sentido, la transacción cuestionada, fue realizada a través de nuestra Banca por Internet, la cual se procesó correctamente y de acuerdo con las instrucciones brindadas; por lo tanto, la transferencia de 3,500 dólares, fue realizada conforme hacia el otro Banco. Para operaciones de sábado, domingos o feriados, la operación llegará al Banco destino a partir de las 4:30 p.m. del siguiente día útil (el horario real de abono depende de los procesos del Banco destino). Adjuntamos copia del extracto de movimientos del mes de abril del 2021.

DETALLE DE OPERACIÓN	
Fecha de emisión de Operación:	17/04/2021
Fecha de abono de Operación:	19/04/2021
Importe transferido:	3,500 dólares
N.º de Operación:	00001201
Glosa de Operación:	TRANSF.INTERBANCARIA.CCE 000045031
Cuenta de cargo:	00110149270200191669
Titular cuenta de cargo:	Antonio José Castro Meza
Cuenta de abono:	00219319613804613512
Beneficiario:	Emilio Iván Paredes Yataco

- (ii) Conversaciones vía WhatsApp entre el señor Castro y el señor Paredes, de los meses de mayo, junio, julio y agosto del 2021⁶.
- (iii) Carta notarial N° 4015-21 del 10 de noviembre de 2021, dirigido al señor Paredes, mediante la cual se le solicita la devolución del dinero abonado y la entrega de los recibos por honorarios⁷. Cabe precisar que, la referida carta no pudo ser diligenciada al proveedor denunciado:

⁵ Foja 18 del Expediente

⁶ Fojas 29 al 53 del Expediente

⁷ Foja 12 al 17 del Expediente

N/E, se dejó en base del 2º piso del inmueble
inmuebles de 5 pisos, puerta de madera, reja, buzón, intercomunicador
0:20 p-
12/11

MIRANDA & ASOCIADOS
Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres
Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia

CARGO

CARTA NOTARIAL
No. 4915-21
11 NOV. 2021
NOTARIA DEL POZO VALDEZ

Lima, diez de noviembre de dos mil veintiuno

Señor
DR. EMILIO IVÁN PAREDES YATACO
Avenida Cuba 966, departamento 302, distrito de Jesús María, provincia de
Lima y de departamento de Lima
Presente

ASUNTO: Cumpla con la devolución requerida, bajo apercibimiento de
denuncia penal y otros.

MIRANDA & ASOCIADOS

En efecto, por todo lo dicho, podemos colegir que su persona ha tenido un comportamiento en franca contravención a los deberes de todo abogado, contemplados en el Código de Ética, por decir lo establecido en el inciso uno del artículo seis cuando prescribe que actuar con sujeción a los principios de lealtad, probidad, veracidad, honradez, eficacia y buena fe; así como del honor y dignidad propios de la profesión. A la par, su persona ha deshonrado la confianza depositada tanto de mi hermano, el señor Antonio José Castro Meza, como de mi persona, situación que trasgrede lo estipulado en el artículo cinco del Código de Ética que prescribe la esencia del deber profesional del abogado.

Siendo importante agregar que, a la luz de las normas glosadas, su persona si bien ha devuelto la documentación, ha tenido la desfachatez de no ser su persona o la de su asistente de devolvemos personalmente dicha documentación sino se dio a través de un *courier* o, mejor dicho, una tercera persona que desconozco. Asimismo, también ha tenido la desfachatez de no haber devuelto junto con el dinero a la cuenta bancaria del señor Antonio José Castro Meza, teniendo en cuenta además que su persona no nos ha emitido recibos por honorarios de dicho dinero que recibió por asumir el caso penal que se le dio a conocer.

A lo anterior, también debe agregarse que el señor Antonio José Castro Meza y mi persona hemos solicitado en repelidas ocasiones la devolución de la suma de US\$ 3,500.00 (TRES MIL QUINIENTOS Y 00/100 DÓLARES AMERICANOS), y por parte de su persona y su asistente, el señor Hugo Palacios, no hemos recibido más que injurias y calumnias de manera

17. Conforme se ha señalado, en el presente caso, no resulta un hecho controvertido que el señor Castro requirió los servicios legales del señor Paredes, y que este aceptó brindarlos a cambio de una contraprestación, en tanto ello ha sido reconocido por ambas partes.
18. Por otro lado, tampoco resulta un hecho controvertido que el señor Castro canceló a favor del señor Paredes el importe de US\$ 3 500,00 por concepto de adelanto, toda vez que ello ha sido reconocido por las partes.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N°1134-2022/CC2

19. De acuerdo con el artículo 2 y numeral 2 del artículo 4 del Reglamento de Comprobantes de Pago, Resolución de Superintendencia N° 007-99-SUNAT (en adelante, el Reglamento de Comprobantes de Pago), los recibos por honorarios son comprobantes de pago que se emiten por la prestación de servicios a través del ejercicio individual de cualquier profesión, arte, ciencia u oficio.
20. Asimismo, la referida normativa en su numeral 6 del artículo 5 establece los comprobantes de pago deberán ser emitidos y otorgados en la prestación de servicios, incluyendo el arrendamiento y el arrendamiento financiero, cuando alguno de los siguientes supuestos ocurra primero: (a) la culminación del servicio; (b) la percepción de la retribución, parcial o total, debiéndose emitir el comprobante de pago por el monto percibido; y, (c) el vencimiento del plazo o de cada uno de los plazos fijados o convenidos para el pago del servicio, debiéndose emitir el comprobante de pago por el monto que corresponde cada vencimiento.
21. De igual manera, el artículo 6 del Reglamento de Comprobantes de Pago, señala que todas las personas naturales que presten servicios, entendiéndose como tales a toda acción o prestación a favor de un tercero, a título gratuito u oneroso, se encuentran obligados a emitir comprobantes de pago.
22. Es así como, en el marco del deber de idoneidad, la entrega de comprobantes de pago constituye una garantía legal en toda contratación de bienes y servicios el que el proveedor de estos extienda un comprobante de pago formal al consumidor, documento que por excelencia ofrecerá a este todas las garantías y respaldo ante cualquier situación que pueda presentarse respecto del bien o servicio contratado
23. El artículo 104 del Código recoge el supuesto de responsabilidad administrativa, en virtud del cual, frente a la acreditación por parte del consumidor de un defecto en el producto o servicio, se impone al proveedor la obligación procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien ofrecido en el mercado. A su vez el proveedor puede exonerarse de responsabilidad únicamente si logra acreditar que existió una causa que califique como caso fortuito, fuerza mayor, hecho propio de tercero o negligencia del propio consumidor.
24. En ese sentido, el consumidor sólo debe acreditar la existencia de un defecto en el bien o servicio prestado para que se genere una inversión de la carga de la prueba a su favor, correspondiendo al proveedor la obligación procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien ofrecido en el mercado.
25. En el presente caso, el señor Castro denunció al señor Paredes por no cumplir con entregarle el comprobante (recibo por honorarios) por el abono que realizó ascendente a US\$ 3 500,00.
26. De lo señalado en el presente acápite, quedó acreditado que el denunciante canceló por concepto de adelanto por la prestación de servicios legales el importe de US\$ 3 500,00.
27. Sin embargo, el proveedor denunciado no ha cumplido con presentar medio probatorio alguno que acredite que cumplió con entregarle el comprobante de pago al denunciante, pese a que se encontraba en mejor posición para demostrarlo.
28. Si bien el señor Paredes manifestó que, acordaron que la entrega del comprobante de pago (recibo por honorarios) se realizaría una vez cancelado la totalidad del servicio,



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N°1134-2022/CC2

lo cierto es que de acuerdo con el Reglamento de Comprobantes de Pago se debe emitir comprobante al momento de la percepción de la retribución sea total o parcial.

29. Cabe precisar que, el señor Paredes tampoco ha presentado medio probatorio alguno que permita verificar que –en efecto- las partes hubiesen acordado que el referido documento se entregaría una vez cancelado en su totalidad el servicio, pese a que se encontraba en mejor posición para demostrarlo.
30. Finalmente, es de mencionar que, incluso cuando la Carta Notarial del 10 de noviembre de 2021 no fue debidamente diligenciada al señor Paredes, la entrega de comprobante de pago resulta una garantía legal que debe efectuarse una vez percibido el pago total o parcial, siendo que, en el presente caso, no ha quedado acreditado que se cumplió con entregar el referido documento, pese a que el denunciado se encontraba obligado a ello.
31. Por lo expuesto, corresponde declarar **fundado** el presente extremo de la denuncia por presunta infracción a los artículos 18 y 19 del Código.

(ii) **Respecto a que el proveedor denunciado no habría brindado un servicio idóneo al denunciante en la medida que no habría formulado la denuncia penal ni llevado el procedimiento conforme a lo pactado**

32. En su denuncia, el señor Castro manifestó lo siguiente:
 - (i) A inicios del 2021, contrató los servicios legales del señor Paredes, a fin de que lleve su caso en materia penal por hechos de usurpación en su agravio;
 - (ii) pactaron el pago del servicio por el monto total de US\$ 10 000,00, para lo cual realizó un primer depósito por la suma de US\$ 3 500,00 a través de la cuenta bancaria de su hermano;
 - (iii) sin embargo, el señor Paredes no cumplió con formular la denuncia penal; a pesar de las reiteradas oportunidades en las que intentó comunicarse con él; asimismo, no llevó el procedimiento de conforme a lo pactado.
33. En sus descargos, el señor Paredes señaló lo siguiente:
 - (i) En marzo de 2021, le hizo un préstamo al hermano del señor Castro por el monto de US\$ 5 000,00, el cual fue pagado en parte mediante una transferencia interbancaria del Banco Continental, por la suma de US\$ 3 500,00;
 - (ii) no es cierto que el pago realizado por transferencia interbancaria se haya dado debido a los honorarios profesionales, sino que era el pago de una deuda del hermano del denunciante;
 - (iii) recién en mayo de 2021, acordó de forma verbal con el denunciante que los honorarios profesionales por sus servicios legales serían US\$ 7 000,00, siendo que el pago se realizaría en dos (2) cuotas: la primera por el monto de US\$ 3 500,00 por preparar la denuncia; y el segundo por el monto de US\$ 3 500,00 por la presentación de la denuncia ante el Ministerio Público;
 - (iv) sostuvo una reunión presencial con el denunciante en el local de Starbucks ubicado en Santiago de Surco, en la cual le pagó en efectivo el monto de US\$ 3 500,00;
 - (v) no pactó ser abogado defensor del denunciante en el proceso penal, sino únicamente se acordó la elaboración de la denuncia y su presentación ante el Ministerio Público;



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N°1134-2022/CC2

- (vi) cumplió con preparar la denuncia y se lo entregó al denunciante con correcciones y sugerencias para su suscripción, pero de forma maliciosa el señor Castro no lo quiso presentar para no cancelar la segunda cuota; y,
 - (vii) el señor Castro le indicó que tenía influencias del Ejército Peruano que podían ayudarlo e influir ante la Fiscalía respecto a su caso. Ante el referido hecho, desistió de ser su asesor legal, asimismo, el mismo denunciante le señaló que no quería su asesoría legal.
34. Mediante Informe Final de Instrucción, la Secretaría Técnica recomendó declarar fundado en parte el presente extremo de la denuncia por presunta infracción de los artículos 18 y 19 del Código, en tanto consideró que el proveedor denunciado no habría brindado un servicio idóneo al denunciante en la medida que no habría formulado la denuncia penal.
35. En sus observaciones al Informe Final de Instrucción, el señor Paredes señaló lo siguiente:
- (i) En todo momento trató de que el señor Castro firme la denuncia que se encontraba lista para su presentación; sin embargo, este no lo hizo;
 - (ii) no presentó la denuncia, en tanto, esta se encontraba sin la firma del denunciante; y,
 - (iii) fue responsabilidad del denunciante no haber firmado el documento, pues se le requirió en diversas oportunidades.
36. Ahora bien, debe de considerarse que de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 104 del Código, en los procedimientos administrativos de Protección al Consumidor iniciados por denuncia de parte, corresponderá al consumidor acreditar el defecto alegado para a partir de ello trasladar la carga de la prueba al proveedor a fin de que acredite que el referido hecho no le es imputable o que existe algún eximente de responsabilidad⁸ o causa que califique como caso fortuito, fuerza mayor, hecho propio de tercero o negligencia del propio consumidor.
37. En esa línea, la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala) en anteriores pronunciamientos ha señalado que, la atribución de responsabilidad objetiva en la actuación del proveedor debe analizarse conforme a la norma que regula la carga de la prueba, es decir, primero corresponde al consumidor acreditar la existencia de un defecto en el producto o servicio y luego será el proveedor quien debe demostrar que aquel defecto no le es imputable debido a la existencia de circunstancias que lo eximen de responsabilidad.
38. De igual forma, el numeral 173.2 del artículo 173 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto

⁸ **LEY N° 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.

El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado.

En la prestación de servicios, la autoridad administrativa considera, para analizar la idoneidad del servicio, si la prestación asumida por el proveedor es de medios o de resultado, conforme al artículo 18.

Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, el TUO)⁹ dispone que corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones.

39. Obran dentro del expediente en calidad de medios probatorios los siguientes documentos:
- (i) Conversación del 25 de junio de 2021¹⁰, vía WhatsApp entre el señor Castro y el señor Paredes, en la cual se advierte que el denunciado le indicó que la denuncia se presentaría dicho día:



- (ii) Conversación del 3 de julio de 2021¹¹, vía WhatsApp entre el señor Castro y el señor Paredes, en la cual se le informa al denunciante que lo van a llamar para que pueda acercarse al estudio del denunciado a firmar el escrito de denuncia:

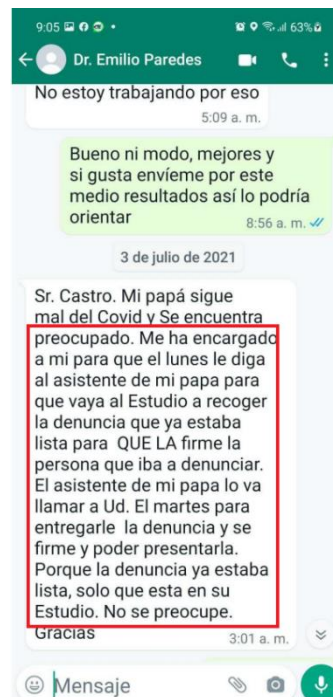
⁹ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobado por DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 173.- Carga de la prueba.**

(...)

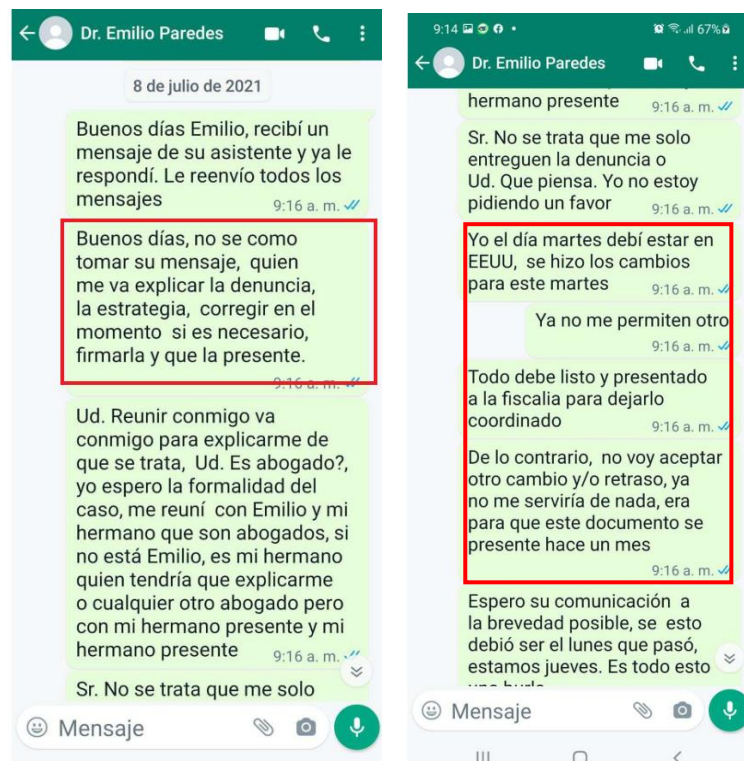
173.2 Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones.

¹⁰ Foja 24 del Expediente

¹¹ Foja 27 del Expediente.

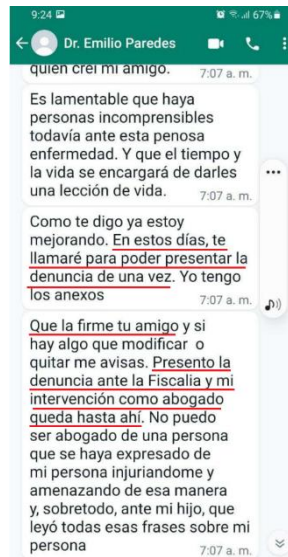


- (iii) Conversación del 3 de julio de 2021¹², vía WhatsApp entre el señor Castro y el señor Paredes, en la cual el denunciante señala que aún está pendiente la firma y presentación de la denuncia:

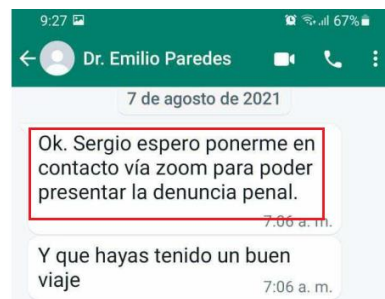


¹² Foja 27 del Expediente.

- (iv) Conversación del 3 de agosto de 2021¹³, vía WhatsApp entre el señor Castro y el señor Paredes, en la cual se verifica que la denuncia aún se encontraba pendiente de firma y presentación ante la autoridad competente, asimismo, que el denunciado informó que desiste de ser abogado del denunciante:



- (v) Conversación del 7 de agosto de 2021¹⁴, vía WhatsApp entre el señor Castro y el señor Paredes, en la cual se advierte que aún se encontraba pendiente de presentación la denuncia ante la autoridad competente:

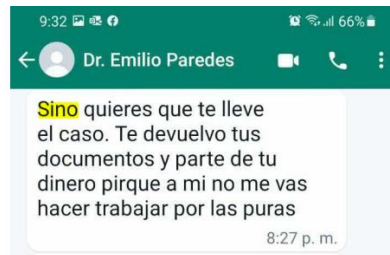


- (vi) Conversación del 8 de agosto de 2021¹⁵, vía WhatsApp entre el señor Castro y el señor Paredes, en la cual se advierte que éste último informó que se desistía de ser su abogado patrocinante, y le devolvería los documentos entregados, así como, el dinero abonado:

¹³ Foja 38 del Expediente.

¹⁴ Foja 40 del Expediente.

¹⁵ Foja 44 del Expediente.



Sobre la falta de formulación de denuncia penal

40. Antes de comenzar el análisis, es de mencionar que, el artículo 289 del Decreto Supremo N° 017-93-JUS, Texto Único Ordenado de la Ley Orgánica Del Poder Judicial, indica que todo abogado puede renunciar o negarse, sin expresión de causa, a la defensa de su patrocinado, de acuerdo con lo siguiente:

“Artículo 289.- Son derechos del Abogado Patrocinante:

- 1.- *Defender con independencia a quienes se lo soliciten en cualquier etapa del proceso;*
- 2.- *Concertar libremente sus honorarios profesionales;*
- 3.- *Renunciar o negarse a prestar defensa por criterio de conciencia;*
- 4.- *Exigir el cumplimiento de la defensa cautiva;*
- 5.- *Informar verbalmente o por escrito en todo proceso judicial, antes que se ponga fin a la instancia;*
- 6.- *Exigir el cumplimiento del horario del Despacho Judicial y de las diligencias o actos procesales;*
- 7.- *Ser atendido personalmente por los Magistrados, cuando así lo requiera el ejercicio de su patrocinio; y,*
- 8.- *Recibir de toda autoridad el trato que corresponde a su función.”*

41. Ahora bien, el artículo 22 del Código de Ética del Abogado, señala los siguiente supuestos respecto a la renuncia facultativa del patrocinio:

“Artículo 22. Renuncia facultativa. El abogado puede renunciar al patrocinio cuando:

- a. *Existan discrepancias con el cliente respecto de cómo llevar a cabo el patrocinio.*
- b. *El cliente sea negligente, no brinde la documentación requerida, no colabore con el patrocinio o incumpla sus obligaciones con el abogado.*
- c. *Medie engaño u ocultamiento del cliente sobre hechos o información relevante para el patrocinio.*
- d. *El cliente persista reiteradamente en actos indebidos o actuaciones indecorosas respecto de la autoridad, la contraparte o terceros.*
- e. *No hubiese sido compensado oportunamente por sus servicios.*
- f. *No pueda representar al cliente adecuadamente.*
- g. *Por decisión propia, sin expresión de causa.*

42. De la revisión de las comunicaciones cursadas entre las partes, se advierte que el señor Paredes, como parte de sus servicios legales, ofreció formular la denuncia y presentarla ante la Fiscalía, así como que la denuncia se encontraba pendiente de la firma del denunciante, y se debía coordinar la referida firma. Cabe precisar que, de la revisión de la conversación del 25 de junio de 2021 se advierte que la denuncia sería presentada dicho día.

43. Asimismo, se verifica que el 3 de julio de 2021, el señor Paredes ofreció al señor Castro comunicarse con él a fin de coordinar la suscripción del escrito de denuncia para poder presentarla (*es decir, que hasta dicha fecha el referido documento se encontraba sin presentar*).



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 1134-2022/CC2

44. Cabe precisar que, pese a la referida comunicación del 3 de julio de 2021, de las comunicaciones del 8 de julio y 3, 7 y 8 de agosto de 2021, se aprecia que, la referida denuncia aún se encontraba pendiente de presentación. En ese sentido, pese a que el denunciando se encontraba obligado a realizar la formulación de la denuncia, esta no se realizó correctamente, en tanto, no se llevó a cabo la presentación de esta ante la Fiscalía.
45. De igual manera, se evidencia de la conversación del 3 de agosto de 2021, que el denunciando manifestó que luego de realizar la presentación de la denuncia ante la Fiscalía, no iba a continuar su intervención como abogado; sin embargo, tampoco se advierte que en dicha fecha o de manera posterior el documento se presentó de acuerdo con lo pactado.
46. En ese sentido, de la revisión -en conjunto- de los medios probatorios, ha quedado acreditado que, pese a que las partes pactaron que, el señor Paredes elaboraría y presentaría la denuncia penal ante la Fiscalía, dicho hecho no ocurrió.
47. En este punto, es de mencionar que, incluso cuando el señor Paredes se encontraba facultado para renunciar o negarse al patrocinio del denunciante, lo cierto es que de la revisión de los medios probatorios se advierte que el señor Castro abonó al denunciado el importe de US\$ 3 500,00 a fin de que elabore y ingrese la denuncia penal ante la Fiscalía lo cual fue ofrecido realizarse desde el 25 de junio de 2021, siendo que incluso, el propio proveedor denunciado ofreció que la renuncia o negación del patrocinio se realizaría luego de la presentación ante la autoridad competente, hecho que no ocurrió.
48. Si bien el señor Paredes manifestó que la denuncia penal no se presentó por responsabilidad del señor Castro, toda vez que no firmó la misma para su presentación, de la revisión de las comunicaciones cursadas entre las partes no se advierte que se haya puesto a disposición del denunciante el escrito de denuncia a fin de este lo suscriba o hubiese coordinado con el denunciante la firma, y que fuera este último quien se negó.
49. Cabe precisar que, el denunciado pudo presentar correos, audios, cartas notariales entre otros que acrediten que se entregó el escrito de denuncia al denunciante para su respectiva firma; sin embargo, no cumplió con ello.
50. Sin perjuicio de lo señalado anteriormente, es pertinente precisar que el servicio contratado por el señor Castro corresponde un servicio de resultado, esto es, que el deudor se obliga a desplegar aquellas actividades, acciones o trabajos con miras a la satisfacción del interés de su acreedor, siendo que si no se cumple el objetivo (resultado) no se cumple la obligación contraída por el deudor. En el presente caso, si bien se advierte de las comunicaciones vía WhatsApp, cursadas entre las partes, que había un proyecto de denuncia que solo requería de la firma del denunciante para ser presentada ante la autoridad competente, dicho avance no resulta suficiente para satisfacer el interés del señor Casto, esto es, la presentación de la denuncia, máxime si dentro del expediente no obra medio de prueba que acredite –siquiera- que la misma fue puesta a su disposición.
51. Por lo expuesto, habiendo quedado acreditado que el proveedor denunciado no cumplió con formular la denuncia penal, corresponde declarar **fundada** la denuncia en este extremo por presunta infracción al artículo 18 y 19 del Código.

Sobre el proceso penal

52. Conforme se ha señalado, el señor Castro manifestó que el señor Paredes no llevó el proceso penal de acuerdo con lo ofrecido.
53. Al respecto, de la revisión de los medios probatorios obrantes en el expediente (*Constancia del 9 de setiembre de 2021, emitida por el Banco Continental – BBVA, Conversaciones vía WhatsApp de los meses de mayo, junio, julio y agosto del 2021, y Carta notarial N° 4015-21 del 10 de noviembre de 2021*) no se evidencia que el señor Paredes se hubiera comprometido brindar sus servicios como abogado en el proceso penal, pues únicamente permiten verificar que las partes pactaron que el denunciado redactaría la denuncia y la presentaría al Ministerio Público.
54. En atención a lo anterior, no se advierte obligación alguna del señor Paredes de llevar el proceso penal por hechos de usurpación en agravio del denunciante.
55. Conforme se ha señalado anteriormente, la atribución de responsabilidad en la actuación de las partes se determina de la siguiente manera:
- (i) Acreditación del defecto: corresponde a un consumidor acreditar la existencia de un defecto en el bien o servicio; e,
 - (ii) Imputación del defecto: acreditado el defecto, corresponderá al proveedor acreditar que el defecto no le es imputable.
56. En ese sentido, el señor Castro debía presentar medios de prueba que acreditaran sus afirmaciones, pues una vez acreditado el defecto, correspondía al señor Paredes, a fin de eximirse de responsabilidad acreditar que el hecho no le resultaba imputable o que existían causas que lo eximían de responsabilidad; sin embargo, no cumplió con ello.
57. En todo caso, el señor Castro pudo haber presentado el contrato de prestación de servicios legales, correos, cartas, o cualquier comunicación que acredite que se pactó llevar el proceso de denuncia penal ante la autoridad competente.
58. Por lo expuesto, corresponde declarar **infundada** la denuncia por presunta infracción al artículo 18 y 19 del Código.
- (iii) **Respecto a que el proveedor denunciado no habría cumplido con reembolsar al denunciante la suma de US\$3 500,00, pese a que se lo solicitó en reiteradas oportunidades**
59. El señor Castro manifestó lo siguiente:
- (i) A inicios del 2021, contrató los servicios legales del señor Paredes, a fin de que lleve su caso en materia penal por hechos de usurpación en su agravio;
 - (ii) pactaron el pago del servicio por el monto total de US\$ 10 000,00, para lo cual realizó un primer depósito por la suma de US\$ 3 500,00 a través de la cuenta bancaria de su hermano;
 - (iii) sin embargo, el señor Paredes no cumplió con formular la denuncia penal ni llevar el proceso de acuerdo con lo ofrecido; a pesar de las reiteradas oportunidades intentó comunicarse con él;
 - (iv) mediante comunicación del 5 julio de 2021, reiterada el 8 de agosto de 2021 y 15 de agosto de 2021, solicitó la devolución del monto cancelado; sin embargo, el denunciado no cumplió con dicha devolución;



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

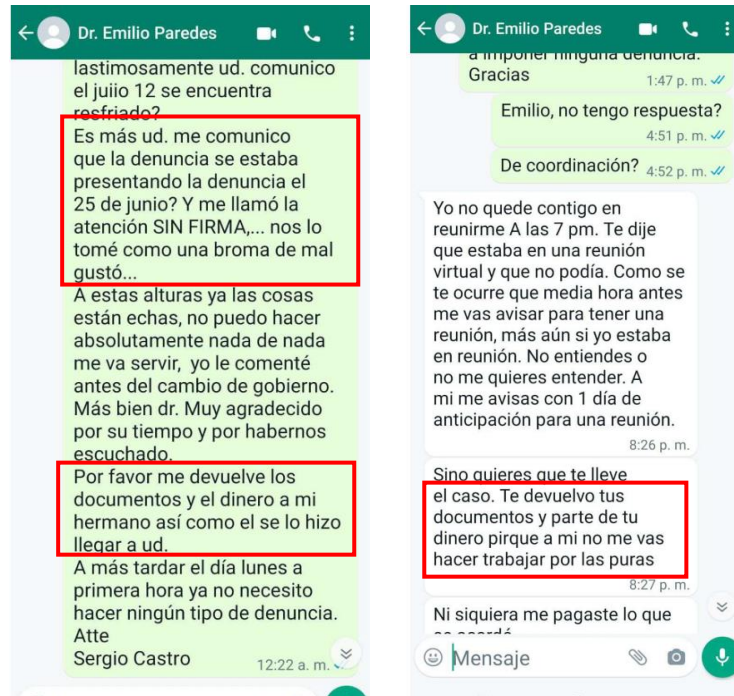
INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N°1134-2022/CC2

- (v) el 10 de noviembre de 2021, envió una carta notarial al denunciado, a través de la cual se le requería, la devolución del importe pagado por concepto de adelanto del servicio legal pactado; sin embargo, hasta la fecha de la denuncia, este no habría atendido dicha solicitud.
60. En sus descargos, el señor Paredes señaló lo siguiente:
- (i) En marzo de 2021, le hizo un préstamo al hermano del señor Castro por el monto de US\$ 5 000,00, el cual fue pagado en parte mediante una transferencia interbancaria del Banco Continental, por la suma de US\$ 3 500,00;
 - (ii) no es cierto que el pago realizado por transferencia interbancaria se haya dado en razón a los honorarios profesionales, sino que era el pago de una deuda del hermano del denunciante;
 - (iii) en mayo de 2021, acordó de forma verbal con el denunciante que los honorarios profesionales por sus servicios legales serían US\$ 7 000,00, siendo que el pago se realizaría en dos (2) cuotas: la primera por el monto de US\$ 3 500,00 por preparar la denuncia; y el segundo por el monto de US\$ 3 500,00 por la presentación de la denuncia ante el Ministerio Público;
 - (iv) sostuvo una reunión presencial con el denunciante en el local de Starbucks ubicado en Santiago de Surco, en la cual le pagó en efectivo el monto de US\$ 3 500,00;
 - (v) en agosto de 2021, se reunió con el señor Castro de manera presencial y efectuó la devolución del monto de US\$ 3 500,00 en efectivo.
61. Mediante Informe Final de Instrucción, la Secretaría Técnica recomendó declarar fundado el presente extremo de la denuncia por presunta infracción de los artículos 18 y 19 del Código, en tanto acreditado que el proveedor denunciado no cumplió con reembolsar al denunciante la suma de US\$3 500,00, pese a que se lo solicitó en reiteradas oportunidades.
62. En sus observaciones al Informe Final de Instrucción, el señor Paredes señaló lo siguiente:
- (i) Se acordó con el denunciante que los honorarios profesionales por sus servicios legales serían US\$ 7 000,00, siendo que el pago se realizaría en dos (2) cuotas: la primera por el monto de US\$ 3 500,00 por preparar la denuncia; y el segundo por el monto de US\$ 3 500,00 por la presentación de la denuncia ante el Ministerio Público;
 - (ii) cumplió con preparar la denuncia, por lo cual no corresponde la devolución de algún monto; asimismo, ello se acredita con la conversación vía WhatsApp de fecha 8 y 18 de agosto de 2021 que obran en el expediente;
63. Obrar dentro del expediente en calidad de medios probatorios los siguientes documentos:
- (i) Carta del 9 de setiembre de 2021¹⁶, emitida por el Banco Continental - BBVA, en la cual se advierte que el 17 de abril de 2021, que se realizó una transferencia por el monto de US\$ 3 500,00 al Señor Paredes.

¹⁶ Foja 24 del Expediente.

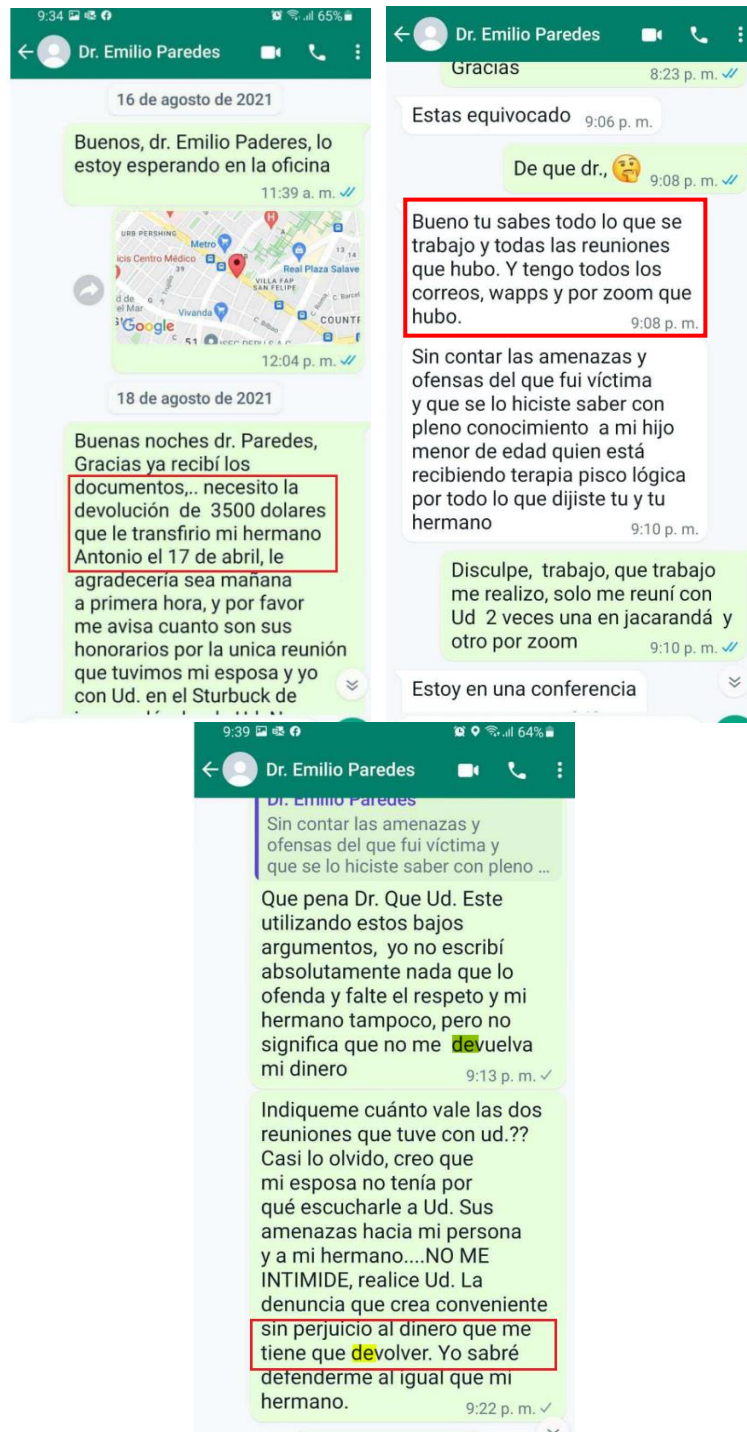
- (ii) Conversación del 8 de agosto de 2021¹⁷, vía WhatsApp entre el señor Castro y el señor Paredes, en la cual el denunciado se comprometió a devolver parte del monto abonado por el denunciante:



- (iii) Conversación del 18 de agosto de 2021¹⁸, vía WhatsApp entre el señor Castro y el señor Paredes, en la cual el denunciante solicita la devolución de lo abonado:

¹⁷ Foja 27 del Expediente.

¹⁸ Foja 27 del Expediente.



64. Es de mencionar que no resulta un hecho controvertido que el señor Castro pagó por el servicio contratado el monto de US\$ 3 500,00; en tanto ello ha sido reconocido por ambas partes.
65. De la revisión de la conversación del 8 de agosto de 2021, vía WhatsApp entre el señor Castro y el señor Paredes, se advierte que el denunciante solicitó la devolución del monto de de US\$ 3 500,00 en tanto la denuncia no había sido firmada y presentada ante la autoridad competente, siendo que, el proveedor denunciado se comprometió a devolverle parte de su dinero (no precisó importe).



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N°1134-2022/CC2

66. Asimismo, de la revisión de la conversación del 18 de agosto de 2021, vía WhatsApp entre el señor Castro y el señor Paredes, se advierte el señor Castro requirió en reiteras oportunidades la devolución de su dinero, en tanto, no se le brindó un servicio idóneo.
67. Conforme se ha señalado en el acápite anterior, en el presente caso, ha quedado acreditado que el proveedor denunciado no prestó un servicio legal idóneo al denunciante, toda vez que no formuló la denuncia penal de acuerdo con lo ofrecido, pese a que se ofreció se realizaría desde junio de 2021 (lo cual implicaba también la presentación de esta ante el Ministerio Público).
68. En atención a lo anterior, y en tanto el señor Paredes no cumplió con prestar el servicio legal de conformidad con lo ofrecido, correspondía que éste rembolsara al denunciante el dinero que abonó a su favor.
69. Si bien el señor Paredes señaló que no correspondía la devolución en tanto cumplió con preparar la denuncia, lo cierto es que de la revisión de los medios probatorios que obran en el expediente no se advierte que el denunciado hubiese acreditado que efectivamente cumplió con preparar el escrito de denuncia ni que el mismo se hubiese puesto a disposición del denunciante.
70. Asimismo, el denunciado indicó que, cumplió con rembolsar el importe abonado al señor Castro en efectivo; sin embargo, el señor Paredes no presentó medio probatorio alguno que acredite sus afirmaciones, pese a encontrarse en mejor posición para demostrarlo.
71. En ese sentido, no habiendo quedado acreditado que el proveedor denunciado rembolsó el importe de US\$ 3 500,00 al denunciante, corresponde declarar **fundada** la denuncia en este extremo por infracción al artículo 18 y 19 del Código.
- (iv) **Respecto a que el proveedor denunciado no habría cumplido con atender la solicitud contenida en la carta notarial del 10 de noviembre de 2021**
72. En su denuncia, el señor Castro manifestó que el señor Paredes no cumplió con atender su solicitud contenida en la Carta Notarial del 10 de noviembre de 2021.
73. En sus descargos, el señor Paredes señaló que la carta notarial no le fue entregada, pues no fue debidamente diligenciada a su domicilio, en tanto, se dejó en el buzón del primer piso cuyo propietario es su vecino, y no tiene acceso al mismo.
74. Mediante Informe Final de Instrucción, la Secretaría Técnica recomendó declarar infundado el presente extremo de la denuncia por presunta infracción de los artículos 18 y 19 del Código, en tanto no quedó acreditado que el proveedor denunciado no hubiese cumplido con atender la solicitud del denunciado contenida en la carta notarial del 10 de noviembre de 2021.
75. Las partes no presentaron observaciones al Informe Final de Instrucción en este extremo.
76. Obra dentro del expediente la copia de la Carta notarial N° 4015-21 del 10 de noviembre de 2021, dirigida al señor Paredes, en su domicilio sito en Av. Cuba N° 966,



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 1134-2022/CC2

Departamento N° 302, distrito de Jesús María, mediante la cual solicitó la devolución del dinero abonado y la entrega de los recibos por honorarios:

N/c, se dejó en buzón del 2º piso del inmueble
X inmueble de 5 pisos, puerta de madera, roja, buzón, intercomunicador
12/11

MIRANDA & ASOCIADOS

Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres
Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia

CARGO

CARTA NOTARIAL

Lima, diez de noviembre de dos mil veintiuno

Señor
DR. EMILIO IVÁN PAREDES YATACO
Avenida Cuba 966, departamento 302, distrito de Jesús María, provincia de
Lima y de departamento de Lima
Presente

ASUNTO: Cumpla con la devolución requerida, bajo apercibimiento de
denuncia penal y otros.

Yo, Sergio Antonio Castro Meza, identificado con Documento Nacional de
Identidad 07751230, con domicilio procesal en calle Armando Mayor
Blondet 217, oficina 702, urbanización de Santa Ana, distrito de San Isidro,
provincia de Lima y departamento de Lima, A través de la presente que le
llegará por conducto notarial, cumplo con exigirle se sirva devolver el dinero
que fue depositado por el adelanto de honorarios profesionales, en
cantidad de US\$ 3,500.00 (TRES MIL QUINIENTOS Y 00/100 DÓLARES
AMERICANOS) depositado por mi hermano del suscrito, Antonio José Castro
Meza (en adelante, mi hermano), a su cuenta interbancaria
00219319613804613512 con fecha de emisión de operación diecisiete de

ESTE DOCUMENTO NO HA SIDO
REDACTADO EN LA NOTARÍA

1

J. ANTONIO DEL POZO VALDEZ
NOTARIO DE LIMA
Juan de Arona 837-845
Teléfono: 207-3030 - Fax: 442-7232
E. mail: postmasi@jdelpozo.com.pe
San Isidro

CARTA NOTARIAL
No. 4915-21
11 NOV. 2021
NOTARIA DEL POZO VALDEZ

77. De la revisión de la Carta notarial del 10 de noviembre de 2021, se advierte que la misma fue dejada en un buzón del primer piso de un inmueble de cinco pisos; por tanto, no se verifica que la misma hubiese sido debidamente diligenciada al proveedor denunciado, toda vez que conforme se ha señalado su domicilio se encontraba en el tercer piso (Departamento N° 302).
78. En ese sentido, correspondía a la parte denunciante presentar medios de prueba que acreditaran sus afirmaciones, pues una vez acreditado el defecto, correspondía a la parte denunciada, a fin de eximirse de responsabilidad, acreditar que el hecho no le



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

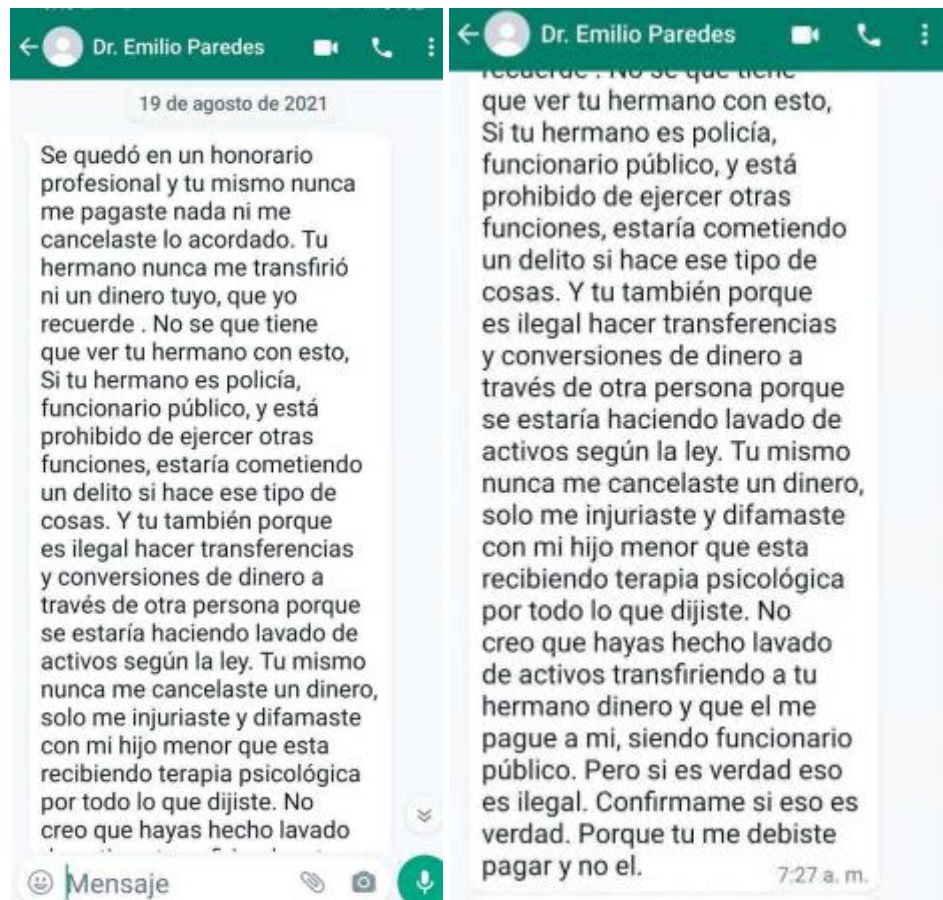
COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N°1134-2022/CC2

resultaba imputable o que existían causas que lo eximen de responsabilidad; sin embargo, no cumplió con ello.

79. Cabe precisar que, el denunciante pudo presentar la carta notarial debidamente diligenciada al domicilio del denunciante con su respectiva certificación notarial, correo electrónico, entre otros; sin embargo, no lo hizo.
80. En atención a ello, y en tanto no se evidencia que, la Carta Notarial del 10 de noviembre de 2021, hubiese sido debidamente diligenciada al denunciado, no se advierte obligación por parte de éste de atender la misma.
81. Por lo expuesto, corresponde declarar **infundado** el presente extremo de la denuncia por presunta infracción a los artículos 18 y 19 del Código.

(v) **Respecto a que el proveedor denunciado habría maltratado al denunciante al sindicarlo como “delincuente”**

82. En su denuncia, el señor Castro manifestó que el denunciado lo sindicó como delincuente que cometió el delito de lavado de activos al momento de depositarle, por intermedio de su hermano, el monto dinerario de US\$ 3 500,00.
83. En sus descargos, el señor Paredes negó lo alegado por el denunciante.
84. Obran dentro del expediente la copia de las conversaciones vía WhatsApp entre el señor Castro y el señor Paredes, del 19 de agosto del 2021, en las cuales se advierte lo siguiente



85. De la revisión de la referida conversación, no se advierte que el señor Paredes hubiese afirmado que el denunciante resultaba un delincuente, sino que señaló de forma condicional que el denunciante podría estar realizando un delito de lavado de activos al momento de depositarle, por intermedio de su hermano, el importe de US\$ 3 500,00.
86. En ese sentido, correspondía a la parte denunciante presentar medios de prueba que acreditaran sus afirmaciones, pues una vez acreditado el defecto, correspondía a la parte denunciada, a fin de eximirse de responsabilidad, acreditar que el hecho no le resultaba imputable o que existían causas que lo eximen de responsabilidad; sin embargo, no cumplió con ello.
87. En todo caso, el denunciante pudo haber presentado cartas, correos electrónicos o grabaciones que acrediten el denunciado lo hubiese maltratado al indicarle que era un "delincuente"; sin embargo, no lo hizo.
88. Por tanto, atendiendo a que no ha quedado acreditado que el denunciado haya maltratado al denunciante al sindicarlo como "delincuente", no corresponde atribuirle responsabilidad por el presente hecho denunciado.
89. Por lo expuesto, corresponde declarar **infundado** el presente extremo de la denuncia por presunta infracción a los artículos 18 y 19 del Código.

Sobre las medidas correctivas



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 1134-2022/CC2

90. Los artículos 114, 115 y 116 del Código¹⁹ establecen la facultad que tiene la Comisión para, actuar de oficio o a pedido de parte, adoptar las medidas correctivas que tengan por finalidad resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior, así como, revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que ésta se produzca nuevamente en el futuro.
91. Al respecto, el artículo 115 del Código dispone que las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior. En caso el órgano resolutorio dicte una o varias medidas correctivas, debe considerar lo acordado por las partes durante la relación de consumo.
92. Por otro lado, el artículo 116 del Código, dispone que, las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro y pueden.
93. Mediante Resolución N° 1 del 29 de noviembre de 2022, la Secretaría Técnica informó a las partes que, la Comisión podría ordenar medidas correctivas de acuerdo con el artículo 114 del Código²⁰.
94. En el presente caso, quedó acreditado que el señor Paredes:
- (i) No cumplió con entregar al denunciante los recibos por honorarios correspondientes al servicio de asesoría legal contratado;
 - (ii) no brindó un servicio idóneo al denunciante en la medida que no habría formulado la denuncia penal; y,
 - (iii) no cumplió con reembolsar al denunciante la suma de US\$ 3 500,00, pese a que se lo solicitó en reiteradas oportunidades.
95. El señor Castro solicitó en calidad de medida correctiva lo siguiente:
- (i) La devolución del monto de US\$ 3 500,00; y,
 - (ii) el pago de la suma de US\$ 7 000,00 por concepto de indemnización.

¹⁹ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 114.- Medidas correctivas

Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias.

Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento.

Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse de oficio o a pedido de parte.

Artículo 115.- Medidas correctivas reparadoras

115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior (...)

Artículo 116.- Medidas correctivas complementarias

Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro (...)

²⁰ **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 114.- Medidas correctivas

Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias.

Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento.

Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse de oficio o a pedido de parte..

96. Sobre el particular, es importante indicar que la medida correctiva deberá estar destinada a revertir -o de ser el caso prevenir- los daños ocasionados por dicha conducta.
97. Sobre lo requerido en el literal (i), de acuerdo a lo establecido en el literal f) del artículo 115 del Código, corresponde ordenar al señor Paredes en calidad de medida correctiva reparadora que, en el plazo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con devolver al denunciante el importe de US\$ 3 500,00, más los intereses legales correspondientes contabilizados desde la fecha que se realizó el pago hasta la fecha que se haga efectivo el reembolso.
98. Respecto de lo solicitado en el literal (ii), informar que, de acuerdo con el numeral 115.7 del artículo 115 del Código²¹ las medidas correctivas no tienen naturaleza indemnizatoria, por lo que corresponde denegar la misma.
99. El señor Paredes deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en la presente resolución, ante este Órgano Resolutivo, en el plazo máximo de cinco (5) días, contado a partir del vencimiento de los plazos otorgados en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117 del Código²².

Sobre la graduación de la sanción

100. Habiéndose verificado la existencia de una infracción administrativa, corresponde determinar a continuación la sanción a imponer. Para proceder a su graduación, deben aplicarse de manera preferente los criterios previstos en el Código, y de manera supletoria los criterios contemplados en el TUO.
101. El artículo 112 del Código establece que, para determinar la gravedad de la infracción, la autoridad administrativa podrá tomar en consideración diversos criterios tales como: (i) el beneficio ilícito esperado, (ii) la probabilidad de detección de la infracción, entre otros²³.

²¹ **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 115.- Medidas correctivas reparadoras

115.7 Las medidas correctivas reparadoras como mandatos dirigidos a resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas originadas por la infracción buscan corregir la conducta infractora y no tienen naturaleza indemnizatoria; son dictadas sin perjuicio de la indemnización por los daños y perjuicios que el consumidor puede solicitar en la vía judicial o arbitral correspondiente. No obstante, se descuenta de la indemnización patrimonial aquella satisfacción patrimonial deducible que el consumidor haya recibido a consecuencia del dictado de una medida correctiva reparadora en sede administrativa.

²² **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 117.-Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos

Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que se refiere el primer párrafo, el Indecopi puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva.

²³ **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**
Artículo 112 Criterios de graduación de las sanciones administrativas.

Al graduar la sanción, el Indecopi puede tener en consideración los siguientes criterios:

1. El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción.
2. La probabilidad de detección de la infracción.
3. El daño resultante de la infracción.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N°1134-2022/CC2

102. Por lo expuesto, para imponer la sanción, adicionalmente, se debe tomar en cuenta lo establecido por el principio de razonabilidad, es decir, la sanción debe ser suficiente para generar incentivos que corrijan las acciones contrarias al ordenamiento de protección al consumidor.
103. Es pertinente indicar, que de acuerdo con lo establecido en el artículo 110 del Código, la Comisión tiene la facultad de imponer sanciones por infracciones administrativas, considerándose desde amonestación hasta una multa de 450 Unidades Impositivas Tributarias (en adelante, UIT).
104. Por Decreto Supremo N° 032-2021-PCM se aprobó la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que impongan los órganos resolutores del Indecopi respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia (en adelante, el Decreto Supremo), estableciéndose los parámetros para que los Órganos Resolutivos del Indecopi gradúen la sanción a imponer a los administrados.
105. El inciso a) del Capítulo I del Anexo del Decreto Supremo dispone la metodología para la estimación de la multa base, considerando los siguientes tres (3) tipos de aproximaciones:
 - (i) Método basado en valores preestablecidos;
 - (ii) Método basado en un porcentaje de las ventas del producto o servicio afectado;
 - (iii) Método *ad hoc*.
106. Asimismo, en cuadro 1 del Decreto Supremo se establece que las Comisiones de Protección al Consumidor podrán utilizar el “método basado en valores preestablecidos” y el “método Ad hoc”.
107. Cabe precisar que, en la referida norma se dispone que se deben elegir el “Método basado en valores preestablecidos” siempre que se cumplan la totalidad de las siguientes tres características dentro de una infracción: (1) se desarrolló por un periodo menor a dos años; (2) no dañó ni puso en riesgo la vida y/o salud de las personas; y, (3) tuvo un alcance menor al nivel nacional.
108. La Sala mediante Resolución N° 1241-2023/SPC-INDECOPI del 10 de mayo de 2023, ha señalado que, cuando la conducta infractora materia de graduación se suscite por un periodo menor a dos (2) años, no dañe ni ponga en riesgo la vida y/o salud de las personas y carezca de un alcance geográfico nacional, corresponderá graduarla de acuerdo con el “Método de valores preestablecidos”, siendo que, en caso no resulte posible determinar el hecho infractor denunciado dentro del Cuadro 16 del Anexo del Decreto Supremo 032-2021-PCM, deberá realizarse de acuerdo a los criterios establecidos en el artículo 112 del Código.

Respecto a que no habría cumplido con entregar al denunciante los recibos por honorarios correspondientes al servicio de asesoría legal contratado

4. Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado.
5. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores.
6. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, considere adecuado adoptar la Comisión.
(...)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N°1134-2022/CC2

109. En el presente caso, teniendo en cuenta que la conducta infractora objeto del presente análisis, se suscitó por un periodo menor a dos (2) años, no dañó ni puso en riesgo la vida y/o salud de las personas y careció de un alcance geográfico nacional, corresponde graduar la sanción a imponer de acuerdo con el “Método de valores preestablecidos”.
110. En el referido Decreto Supremo se estableció los parámetros para que los Órganos Resolutivos del Indecopi gradúen la sanción a imponer a los administrados, según al siguiente detalle:
- a. Se estableció la siguiente fórmula para el cálculo de la multa preliminar:

$$M = m \times F$$

M = Multa preliminar

m = multa base

F = Circunstancias agravantes y atenuantes

- b. La multa base se determina multiplicando un primer componente denominado k_{ij} cuyo valor se establece en función a la afectación producida por la infracción y el tamaño del infractor, por un segundo componente denominado factor de Duración (D_t):

$$m = k_{ij} \times D_t$$

m = Multa base

k_{ij} = Valor establecido en función a la afectación producida por la infracción y el tamaño del infractor, según los valores establecidos los cuadros 16 y 19 del Decreto Supremo.

D_t = Factor de duración de la conducta infractora medido en meses, en función al cuadro 23 del Decreto Supremo.

- c. La valoración de las circunstancias agravantes y atenuantes pueden incrementar (agravar) o reducir (atenuar) el monto de la multa base. Dichos valores son establecidos en el Cuadro 2 del Anexo del Decreto Supremo²⁴. Para esto, se debe sumar todos los porcentajes (f_i) y se le agrega la unidad (o 100%):

24

DECRETO SUPREMO N° 032-2021-PCM, DECRETO SUPREMO QUE APRUEBA LA GRADUACIÓN, METODOLOGÍA Y FACTORES PARA LA DETERMINACIÓN DE LAS MULTAS QUE IMPONGAN LOS ÓRGANOS RESOLUTIVOS DEL INDECOPI RESPECTO DE LAS INFRACCIONES SANCIONABLES EN EL ÁMBITO DE SUS COMPETENCIAS

ANEXO

B. Valoración de circunstancias atenuantes y agravantes (F)

(...)

Cabe mencionar que las circunstancias atenuantes pueden reducir la multa base hasta en un 50% y que las circunstancias agravantes pueden incrementarla hasta en un 100%.

En caso el OR determine que el hecho infractor presenta algunas de las circunstancias agravantes o atenuantes que figuran en el Cuadro 2, debe considerar los valores señalados en dicho cuadro, en tanto sean compatibles con su marco legal especial. Por ende, pueden existir casos en los que el marco normativo establece circunstancias atenuantes o agravantes específicas y sus respectivos valores de reducción o incremento, en cuyo caso prima lo indicado en dicho marco normativo en consideración de su respectiva jerarquía, pero tratando de conciliar en lo posible dicho criterio con el presente Decreto Supremo.

Cabe señalar que los OR pueden considerar otras circunstancias atenuantes o agravantes adicionales a las que se presentan en el Cuadro 2, siempre que sean pertinentes de acuerdo con las características de cada caso en particular y en la medida que su marco legal especial se lo permita.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 1134-2022/CC2

$$F = 1 + (f_1 + f_2 + f_3 \dots f_n) = 1 + \Sigma_i^n = 1 f_i$$

F = Circunstancias agravantes y atenuantes

Σ_i^n = Sumatoria de los porcentajes asignados por el Decreto Supremo a cada circunstancia

$1 f_i$ = Resultado de la sumatoria

En caso de no existir ninguna circunstancia agravante y atenuante, el factor F es equivalente a la unidad ($F = 1$ o 100 %).

- d. Finalmente, se debe verificar que la multiplicación de los valores antes mencionados que conforman la multa preliminar (M) no supere el tope establecido en el marco normativo; en caso contrario, se debe limitar el monto de la multa final al valor del tope establecido en la norma.

111. Dicho esto, corresponde efectuar la graduación de la sanción conforme al Decreto Supremo.

112. Para determinar el factor k_{ij} de la multa base (m):

a) Sobre la afectación producida por la infracción

113. Al respecto, se determinó la responsabilidad del señor Paredes por no entregar al señor Castro los recibos por honorarios correspondientes al servicio de asesoría legal contratado, pese a que lo solicitó.

114. En atención a ello, este Colegiado verifica que el nivel de la infracción cometida por el señor Paredes es **baja**, de conformidad con el cuadro 16 del Decreto Supremo:

Categorías	
Baja	<ul style="list-style-type: none">- Infracciones donde la cuantía afectada del bien o servicio denunciado sea menor a (01) UIT si son analizadas por los OPS, y superior a (03) UIT y menor a (04) UIT si son analizadas por las CPC (a excepción de CC3 que analiza casos de oficio que pueden alcanzar otra escala de la cuantía).- Infracciones que afectan un interés colectivo o difuso (que no estén asociadas a los demás tipos de infracción precisados en esta tabla), cuya cuantía afectada total de los bienes o servicios considerados en el procedimiento sea menor a (30) UIT.³¹- Infracciones asociadas a atención de reclamos, atención de requerimientos de información del consumidor que involucren una falsedad, solicitudes de gestión y requerimientos de información de la Autoridad (cuando afectan la resolución del caso).- Infracciones sobre modificaciones contractuales o cláusulas abusivas que no impliquen una afectación económica del consumidor o una afectación a la integridad del consumidor.- Infracciones vinculadas a la falta de entrega de contratos y demás documentación relacionada con los actos jurídicos celebrados.

b) Sobre el tamaño del infractor

115. Sobre el particular, se advierte que el señor Paredes brinda sus servicios en calidad de **persona natural**.

c) Determinación del factor k_{ij} de la multa base (m):

116. Tomando en cuenta lo antes descrito, el valor establecido de k_{ij} en función a la afectación producida por la infracción (**baja**) y al tamaño del infractor (**persona**



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N°1134-2022/CC2

natural), equivale a 2,01 UIT, conforme a lo descrito en el cuadro 19 del Decreto Supremo:

Cuadro 19
CPC - PERÚ (EXCEPTO CC3) Y SPC (CUANDO ACTÚE COMO SU RESPECTIVA SEGUNDA INSTANCIA): MONTO PREESTABLECIDO DE k_{ij} , POR TAMAÑO DEL INFRACTOR, SEGÚN TIPO DE AFECTACIÓN (UIT)

Tipo de afectación	Tamaño del infractor			
	Micro empresa o persona natural	Pequeña empresa	Mediana empresa	Gran Empresa
Muy baja	1,04	1,72	2,73	4,34
Baja	2,01	3,19	4,96	6,89
Moderada	3,21	6,18	9,62	11,60
Alta	5,16	15,99	18,57	22,97
Muy alta	8,86	33,26	36,90	41,55

d) Determinación del factor D_t de la multa base (m):

117. En relación con la duración de la conducta es una infracción administrativa instantánea, la cual equivale a 1 de acuerdo con Cuadro 23 del Decreto Supremo:

Cuadro 23 FACTOR DE GRADUACIÓN POR EL PERÍODO DE DURACIÓN DEL HECHO INFRACTOR, SEGÚN MESES	
Período de duración (meses)	Factor de graduación (D_t)
Si la infracción duró hasta 4 meses	1,0
Si la infracción duró entre 5 y 8 meses	1,2
Si la infracción duró entre 9 y 12 meses	1,4
Si la infracción duró entre 13 y 16 meses	1,6
Si la infracción duró entre 17 y 20 meses	1,8
Si la infracción duró entre 21 y 24 meses	2,0

e) Sobre la multa base

118. De acuerdo con lo expuesto, la Multa Base (m) asciende a **2,01 UIT**.

$$m = k_{ij} \times D_t$$

$$m = 2,01 \times 1$$

$$m = 2,01 \text{ UIT}$$

f) Sobre la aplicación de circunstancias agravantes o atenuantes

119. No corresponde aplicar ninguna circunstancia agravante ni atenuante, por lo que este factor deberá ser equivalente a 1, conforme a lo dispuesto en el Decreto Supremo.

g) Multa Final

120. Tomando en cuenta los valores antes descritos, la multa (M) que corresponde imponer al señor Paredes es la siguiente:

$$M = m \times F$$

$$M = 2,01 \times 1\%$$

$$M = 2,01 \text{ UIT}$$



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 1134-2022/CC2

121. Finalmente, en el presente caso no corresponde realizar ningún ajuste en función de los límites máximos establecidos por las normas en materia de Protección al Consumidor.

Respecto a que el proveedor denunciado no brindó un servicio idóneo al denunciante en la medida que no formuló la denuncia penal

122. En el presente caso, teniendo en cuenta que la conducta infractora objeto del presente análisis, se suscitó por un periodo menor a dos (2) años, no dañó ni puso en riesgo la vida y/o salud de las personas y careció de un alcance geográfico nacional, corresponde graduar la sanción a imponer de acuerdo con el "Método de valores preestablecidos".

123. Ahora bien, se ha constatado que, la conducta infractora configuró una infracción de los artículos 18 y 19 del Código; sin embargo, no se encuentra dentro de la clasificación contemplada en el cuadro 16 del Anexo del Decreto Supremo N° 032-2021-PCM.

124. Por tanto, en la medida que no resulta posible determinar el hecho infractor dentro del Cuadro 16 del Anexo del Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, corresponde graduar la sanción a imponer al señor Paredes, remitiéndose a los criterios establecidos en el artículo 112 del Código, ello de acuerdo con lo dispuesto por la Sala mediante Resolución N° 1241-2023/SPC-INDECOPI.

125. En el presente caso, corresponde graduar la sanción de conformidad con los siguientes criterios:

- a. **Beneficio ilícito:** En el presente caso, el beneficio ilícito esperado está constituido en el ahorro obtenido por parte del proveedor denunciado al recibir del denunciante el pago realizado como primera cuota, el mismo que asciende S/ 13 240,50²⁵ (equivalente a 2,88 IUT).

A fin de calcular el beneficio ilícito obtenido por el señor Paredes, se realizaron averiguaciones para determinar la rentabilidad anual obtenida por el servicio legal, advirtiendo que esta fluctúa en el 9.24%²⁶. En ese sentido, luego de recibir el importe abonado por los denunciante en el 2021 a la fecha, el denunciado pudo reeditar como mínimo el total de S/ 2 446,84 (equivalente a 0,50 UIT²⁷).

- b. **Probabilidad de detección de la infracción:** En el caso particular, la probabilidad de detección es alta, en tanto la Autoridad de Consumo contó con información confiable y de fácil acceso para poder detectar la comisión de la infracción por parte del señor Paredes:

Sobre ello, conforme a los criterios utilizados en la Resolución N° 2063-2017/CC2 de fecha 28 de noviembre de 2017 para efectuar la graduación de la sanción, se ha podido establecer que las infracciones con probabilidad de

²⁵ El monto US\$ 3 500,00 equivale a S/ 13 240,50.
https://www.sbs.gob.pe/app/pp/sistip_portal/paginas/publicacion/tipocambiopromedio.aspx

²⁶ Dicha información fue remitida por la Gerencia de Estudios Económicos, la OEE mediante INFORME N.º 000004-2022-SUNAT/7B2300 del 31 de mayo de 2022.

²⁷ Se ha considerado el importe que ha podido reeditar por los dos años que ha tenido el dinero en su poder.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N°1134-2022/CC2

detección alta son aquéllas que pueden ser identificadas en el 100% de los casos, por lo que, equivalen al factor (1)⁹³.

En atención a lo señalado, a fin de establecer la multa base, se dividirá el beneficio ilícito (0,50 UIT) entre la probabilidad de detección (alta=1); por tanto, la multa base equivaldría a 0,50 UIT.

Finalmente, cabe precisar que no se ha verificado la existencia de reincidencia por parte del señor Paredes, en los términos señalados en el literal e) numeral 3 del artículo 248 del TUO.

126. Por tanto, corresponde sancionar al señor Paredes con una multa ascendente a 0,50 UIT.

Respecto a que el proveedor denunciado no cumplió con reembolsar al denunciante la suma de US\$ 3 500,00, pese a que se lo solicitó en reiteradas oportunidades

127. Al respecto, teniendo en cuenta que la conducta infractora objeto del presente análisis, se suscitó por un periodo menor a dos (2) años, no dañó ni puso en riesgo la vida y/o salud de las personas y careció de un alcance geográfico nacional, corresponde graduar la sanción a imponer de acuerdo con el "Método de valores preestablecidos".
128. En el presente caso, se ha constatado que, la conducta infractora configuró una infracción de los artículos 18 y 19 del Código; sin embargo, no se encuentra dentro de la clasificación contemplada en el cuadro 16 del Anexo del Decreto Supremo N° 032-2021-PCM.
129. Por tanto, en la medida que no resulta posible determinar el hecho infractor dentro del Cuadro 16 del Anexo del Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, corresponde graduar la sanción a imponer al señor Paredes, remitiéndose a los criterios establecidos en el artículo 112 del Código, ello de acuerdo con lo dispuesto por la Sala mediante Resolución N° 1241-2023/SPC-INDECOPI.
130. En ese sentido, corresponde graduar la sanción conforme a los siguientes criterios:
- a) **Beneficio ilícito:** En el presente caso, el beneficio ilícito esperado está constituido en el ahorro obtenido por parte del proveedor denunciado al recibir del denunciante el pago realizado como primera cuota, el mismo que asciende S/ 13 240,50²⁸ (equivalente a 2,88 IUT).

A fin de calcular el beneficio ilícito obtenido por el señor Paredes, se realizaron averiguaciones para determinar la rentabilidad anual obtenida por el servicio legal, advirtiendo que esta fluctúa en el 9.24%²⁹. En ese sentido, luego de recibir el importe abonado por los denunciante en el 2021 a la fecha, el denunciado pudo reeditar como mínimo el total de S/ 2 446,84 (equivalente a 0,50 UIT³⁰).

²⁸ El monto US\$ 3 500,00 equivale a S/ 13 240,50.
https://www.sbs.gob.pe/app/pp/sistip_portal/paginas/publicacion/tipocambiopromedio.aspx

²⁹ Dicha información fue remitida por la Gerencia de Estudios Económicos, la OEE mediante INFORME N.º 000004-2022-SUNAT/7B2300 del 31 de mayo de 2022.

³⁰ Se ha considerado el importe que ha podido reeditar por los dos años que ha tenido el dinero en su poder.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N°1134-2022/CC2

- b) **Probabilidad de detección de la infracción:** En el caso particular, la probabilidad de detección es alta, en tanto la Autoridad de Consumo contó con información confiable y de fácil acceso para poder detectar la comisión de la infracción por parte del señor Paredes:

Sobre ello, conforme a los criterios utilizados en la Resolución N° 2063-2017/CC2 de fecha 28 de noviembre de 2017 para efectuar la graduación de la sanción, se ha podido establecer que las infracciones con probabilidad de detección alta son aquéllas que pueden ser identificadas en el 100% de los casos, por lo que, equivalen al factor (1)⁹³.

En atención a lo señalado, a fin de establecer la multa base, se dividirá el perjuicio (0,50 UIT) entre la probabilidad de detección (alta=1); por tanto, la multa base equivaldría a 0,50 UIT.

Finalmente, cabe precisar que no se ha verificado la existencia de reincidencia por parte del señor Paredes, en los términos señalados en el literal e) numeral 3 del artículo 248 del TUO.

131. Por lo expuesto, corresponde sancionar al señor Paredes con una multa ascendente a 0,50 UIT.

SANCIÓN TOTAL

132. En consideración de lo expuesto correspondería sancionar al señor Paredes con una multa total de **3,01 UIT**, acorde a lo siguiente:

	HECHOS INFRACTORES	SANCIONES
1	No cumplió con entregar al denunciante los recibos por honorarios correspondientes al servicio de asesoría legal contratado	2,01 UIT
2	No habría brindado un servicio idóneo al denunciante en la medida que no habría formulado la denuncia penal ni llevado el procedimiento conforme a lo pactado.	0,50 UIT
2	No habría cumplido con reembolsar al denunciante la suma de US\$3,500.00, pese a que se lo solicitó en reiteradas oportunidades	0,50 UIT
	Multa total	3,01 UIT

Sobre el pago de costas y costos del procedimiento

133. El artículo 7 del Decreto Legislativo N° 807³¹ dispone que es potestad de la autoridad ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido el interesado o el Indecopi.

³¹ **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**

Artículo 7.- Pago de costas y costos

En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el INDECOPI, la comisión o dirección competente, además de imponer la sanción que corresponda, puede ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el INDECOPI. En los procedimientos seguidos de parte ante la Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas, se podrá ordenar el pago de costas y costos a la entidad que haya obtenido un pronunciamiento desfavorable.

En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier comisión o dirección del INDECOPI puede aplicar las multas de acuerdo a los criterios previstos en el artículo 118 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Quien a sabiendas de la falsedad de la imputación o de la ausencia de motivo razonable denuncie a alguna persona



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N°1134-2022/CC2

134. En la medida que han quedado acreditadas las infracciones cometidas por el señor Paredes, corresponde ordenarle el pago de las costas y costos del procedimiento. En consecuencia, el proveedor denunciado deberá cumplir, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles de notificada la presente resolución, con pagar al denunciante las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/ 36,00.
135. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, los denunciantes podrán solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos.

Sobre la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones de Indecopi

136. El artículo 119 del Código, establece que el Indecopi lleva un Registro de Infracciones y Sanciones a las disposiciones de la referida norma con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución³².
137. En razón a lo expuesto, al haberse verificado en el presente procedimiento infracciones al Código, corresponde disponer la inscripción del señor Paredes en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

SE RESUELVE:

PRIMERO: Declarar **FUNDADA** la denuncia presentada por el señor **Sergio Antonio Castro Meza** contra el señor **Emilio Iván Paredes Yataco** por presunta infracción a los artículos 18 y 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto quedó acreditado que el proveedor denunciado:

- (i) No cumplió con entregar al denunciado los recibos por honorario correspondientes al servicio de asesoría legal contratado;
- (ii) no brindó un servicio idóneo al denunciante en la medida que no habría formulado la denuncia penal; y,
- (iii) no habría cumplido con reembolsar al denunciante la suma de US\$3 500,00, pese a que se lo solicitó en reiteradas oportunidades.

TERCERO: Declarar **INFUNDADA** la denuncia presentada por el señor **Sergio Antonio Castro Meza** contra el señor **Emilio Iván Paredes Yataco** por presunta infracción a los artículos 18 y 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no quedó acreditado que el proveedor denunciado:

natural o jurídica, atribuyéndole una infracción sancionable por cualquier órgano funcional del INDECOPI, será sancionado con una multa de hasta cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) mediante resolución debidamente motivada. La sanción administrativa se aplica sin perjuicio de la sanción penal o de la indemnización por daños y perjuicios que corresponda.

³² **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 119.- Registro de infracciones y sanciones

El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución. La información del registro es de acceso público y gratuito.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 1134-2022/CC2

- (i) No habría brindado un servicio idóneo al no llevar el proceso penal de acuerdo con lo pactado;
- (ii) no habría cumplido con atender la solicitud del denunciado contenida en la carta notarial del 10 de noviembre de 2021; y,
- (iii) habría maltratado al denunciante al sindicarlo como “delincuente”.

CUARTO: ORDENAR en calidad de medida correctiva reparadora que **Emilio Iván Paredes Yataco**, en un plazo máximo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución cumpla con devolver al señor Sergio **Antonio Castro Meza** el importe de US\$ 3 500,00, más los intereses legales correspondientes contabilizados desde la fecha que se realizó el pago hasta la fecha que se haga efectivo el reembolso.

El señor **Emilio Iván Paredes Yataco** deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en la presente resolución, ante este Órgano Resolutivo, en el plazo máximo de cinco (5) días, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

QUINTO: IMPONER a **Emilio Iván Paredes Yataco** una multa total de 3,01 Unidades Impositivas Tributarias, de acuerdo con lo siguiente:

	HECHOS INFRACTORES	SANCIONES
1	No cumplió con entregar al denunciante los recibos por honorarios correspondientes al servicio de asesoría legal contratado	2,01 UIT
2	No habría brindado un servicio idóneo al denunciante en la medida que no habría formulado la denuncia penal ni llevado el procedimiento conforme a lo pactado.	0,50 UIT
2	No habría cumplido con reembolsar al denunciante la suma de US\$3,500.00, pese a que se lo solicitó en reiteradas oportunidades	0,50 UIT
	Multa total	3,01 UIT

Cabe precisar que las multas impuestas serán rebajadas en 25% si cancela el monto correspondiente con anterioridad a la culminación del término para impugnar la presente resolución y en tanto no interponga recurso alguno en contra de la misma, conforme a lo establecido en el artículo 113 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor³³.

El señor **Emilio Iván Paredes Yataco** deberá realizar el cumplimiento espontáneo de las multas antes impuestas; caso contrario, los actuados será remitido a la Subgerencia de Ejecución Coactiva (SGC) para los fines de ley, requerimiento que se realiza conforme a lo previsto en el numeral 3.3 de la Directiva N° 007-2018/DIRCOD-INDECOPI³⁴.

³³ **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 113.- Cálculo y rebaja del monto de la multa**

Para calcularse el monto de las multas a aplicarse, se utiliza el valor de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT) vigente a la fecha de pago efectivo o en la fecha que se haga efectiva la cobranza coactiva. Las multas constituyen en su integridad recursos propios del Indecopi, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 156.

La multa aplicable es rebajada en un veinticinco por ciento (25%) cuando el infractor cancele el monto de la misma con anterioridad a la culminación del término para impugnar la resolución que puso fin a la instancia y en tanto no interponga recurso alguno contra dicha resolución.

³⁴ **Directiva N° 007-2018/DIRCOD-INDECOPI.**

3.3. Lineamientos que debe observar cada órgano resolutivo respecto al registro y reporte de multas.

(...)

En la resolución final, además de informar la obligación de pago de la multa, el órgano resolutivo debe requerir al administrado el cumplimiento espontáneo de la prestación (multa), haciéndole presente que los actuados serán remitidos a la Subgerencia de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N°1134-2022/CC2

SEXTO: ORDENAR al señor **Emilio Iván Paredes Yataco** que, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de la presente Resolución, cumpla con pagar a la parte denunciante las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/ 36,00; Ello, sin perjuicio del derecho de la parte denunciante de solicitar la liquidación de las costas y costos una vez concluida la instancia administrativa.

SÉTIMO: DISPONER la inscripción de **Emilio Iván Paredes Yataco** en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

OCTAVO: Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38 del Decreto Legislativo N° 807, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 es el de apelación³⁵, el cual debe ser presentado ante dicho órgano colegiado en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación³⁶, ello de acuerdo a lo establecido en el artículo 218 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS; caso contrario, la resolución quedará consentida³⁷.

Con la intervención de los Comisionados³⁸: Sra. Karina Rocío Montes Tapia³⁹ Sr. Luis Alejandro Pacheco Zevallos, Sra. Eva Jesús Céspedes Correa y Sr. Jesús Edwin Maurate León.

KARINA ROCÍO MONTES TAPIA Presidenta

La presente **Resolución fue firmada de forma digital**, de conformidad con lo establecido en el artículo 3 del Reglamento de la Ley de Firmas y Certificados Digitales aprobado por Decreto Supremo 052-2008-PCM, como puede verificarse en el presente documento que se encuentra en formato PDF⁴⁰.

³⁵ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS MODIFICATORIAS PRIMERA. - Modificación del artículo 38° del Decreto Legislativo núm. 807 Modifícase el artículo 38 del Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, con el siguiente texto:

"Artículo 38.- El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar (...)"

³⁶ TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS Artículo 218. Recursos administrativos. - 218.1 Los recursos administrativos son:

(...)
b) Recurso de apelación

(...)
218.2 El término para la interposición de los recursos es de quince (15) días perentorios.

³⁷ TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS.

Artículo 222.- Acto firme. - Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.

³⁸ De conformidad con lo establecido por el cuarto párrafo del artículo 38 del Reglamento de Organizaciones y Funciones del INDECOPI, en toda sesión se **levantará un acta** que contendrá **los acuerdos** que adopta la Comisión y en ella se dejará constancia de los **votos singulares**.

³⁹ De acuerdo con lo establecido por el quinto párrafo del artículo 38 del Reglamento de Organizaciones y Funciones del INDECOPI, las resoluciones que emiten las Comisiones **son suscritas únicamente por quien las preside**.

⁴⁰ REGLAMENTO DE LA LEY DE FIRMAS Y CERTIFICADOS DIGITALES APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 052-2008-PCM
Artículo 3.- De la validez y eficacia de la firma digital

La firma digital generada dentro de la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica tiene la misma validez y eficacia jurídica que el uso de una firma manuscrita