



**CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE LA REPÚBLICA
SALA CIVIL PERMANENTE**

**SENTENCIA
APEL. N° 4723-2012
LIMA**

Lima, veinte de junio de dos mil trece.-

LA SALA CIVIL PERMANENTE DE LA CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE LA REPUBLICA, vista la causa número cuatro mil setecientos veintitrés del dos mil doce, con su acompañado; en audiencia pública de la fecha; y producida la votación de acuerdo a ley, emite la siguiente sentencia.

I. ASUNTO:

En el presente proceso contencioso administrativo, la demandante Corporación de Servicentros S.A.C interpone recurso de apelación mediante escrito de fojas doscientos treinta y seis, contra la resolución de vista de fecha veintisiete de abril de dos mil doce, expedida por la Quinta Sala Especializada en lo Contencioso Administrativo de la Corte Superior de Justicia de Lima, que declaró infundada la demanda interpuesta por Corporación de Servicentros S.A.C.

II. ANTECEDENTES:

DEMANDA:

Según escrito de fojas treinta y uno, Corporación de Servicentros S.A.C interpone demanda contencioso administrativa, contra el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual -INDECOPI- y [REDACTED], solicitando se declare la nulidad de la Resolución N° 1650-2008/TDC-INDECOPI de fecha dieciocho de agosto de dos mil ocho emitida por el Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual, en el extremo que confirmó la apeada declaró fundado la denuncia presentada por [REDACTED] contra Corporación de Servicentro S.A.C por infracción del artículo 8 del Decreto Legislativo N° 716 (falta de idoneidad en el servicio); en



**CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE LA REPÚBLICA
SALA CIVIL PERMANENTE**

**SENTENCIA
APEL. N° 4723-2012
LIMA**

consecuencia, sancionó a la empresa con una multa de dos Unidades Impositivas Tributarias.

La demandante sostiene como soporte de su pretensión lo siguiente:

Refiere que el siete de noviembre de dos mil seis el señor [REDACTED] procedió a denunciar a la ahora demandante ante la Comisión de Protección del Consumidor, indicando que desde el veintidós de enero hasta el dos de marzo de dos mil seis se utilizó indebidamente en el local de la actora ubicado en avenida Elmer Faucett N° 2900, Callao, la Tarjeta de crédito METRO PLAZOS N° 6043210052732014, no reconociendo veintiséis consumos como suyos los que ascienden a la cantidad de dos mil novecientos cincuenta y un nuevos soles con veinticinco céntimos.

Indica que [REDACTED] (ex trabajadora de la demandante), en colusión con [REDACTED] (el hijo del codemandado) han utilizado la mencionada tarjeta de crédito, siendo que el codemandado [REDACTED] pretende eludir su responsabilidad aduciendo no haber autorizado el uso de su tarjeta.

Estos hechos fueron puestos en conocimiento del Ministerio Público ante el cual se iniciaron las investigaciones pertinentes, concluyendo con la existencia de responsabilidad. sin embargo, INDECOPI pretende sancionar a la actora pese a que las declaraciones de [REDACTED] (ex trabajadora de la demandante), señala que aparentemente el demandado [REDACTED] conocía el uso de su tarjeta por parte de su hijo, pues resulta imposible de creer que un consumidor responsable pueda en todo caso permanecer tan tranquilo por más de tres meses sin su tarjeta de crédito.

Aduce que el INDECOPI al momento de resolver este caso no ha considerado ninguno de los argumentos de las partes y pretende sancionar a



**CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE LA REPÚBLICA
SALA CIVIL PERMANENTE**

**SENTENCIA
APEL. N° 4723-2012
LIMA**

la actora con una multa de dos Unidades Impositivas Tributarias y el pago de costas.

CONTESTACION DE LA DEMANDA:

El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual -INDECOPI- y [REDACTED] contestan la demanda mediante escritos de fojas cincuenta y nueve y ciento sesenta y uno respectivamente, sosteniendo como principales fundamentos:

Refiere que el Reglamento de tarjetas de Créditos señala como obligación de los establecimientos comerciales la de verificar la identidad del usuario de una tarjeta de crédito, esta empresa (ahora demandante) no cumplió con esta tarea, a pesar de que a simple vista la firma consignada en las órdenes de pago difería de la firma contenida en el documento de identidad del señor [REDACTED], a lo cual debe agregarse que los números que figuran en estos documentos eran distintos.

Asimismo indica que los consumos cuestionados por el señor [REDACTED] fueron treinta y tres lo que demuestra el actuar negligente por parte de la empresa Corporación de Servicentros S.A.C.

PUNTOS CONTROVERTIDOS

Mediante resolución número ocho de fecha quince de julio de dos mil diez obrante a fojas ciento ochenta se estableció como punto controvertido determinar si procede declarar la nulidad parcial de la Resolución número 1650-2008/TDC-INDECOPI de fecha dieciocho de agosto de dos mil ocho emitida por el Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual, en el extremo que confirmó la apeada declaró fundado la denuncia presentada por [REDACTED] contra Corporación de Servicentro S.A.C por infracción del artículo 8 del Decreto Legislativo N° 716 (falta de idoneidad en el servicio).



**CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE LA REPÚBLICA
SALA CIVIL PERMANENTE**

**SENTENCIA
APEL. N° 4723-2012
LIMA**

SENTENCIA DE PRIMERA INSTANCIA:

Culminado el trámite procesal correspondiente, la Quinta Sala Especializada en lo Contencioso Administrativo de la Corte Superior de Justicia de Lima expide la sentencia de fecha veintisiete de abril de dos mil doce, obrante a fojas doscientos veintitrés del expediente principal, que declara infundada la presente demanda.

Los fundamentos principales que apoyan la decisión impugnada y que resultan relevante para resolver la controversia radica en:

Señala que se encuentra acreditado el uso indebido de la tarjeta de crédito METRO PLAZOS N° 6043210052732014, perteneciente al codemandado [REDACTED], en el local de la actora ubicado en avenida Elmer Faucett N° 2900, pues tanto las firmas como el número del Documento Nacional de Identidad (fojas quince del expediente administrativo) de éste que figuran en los vouchers de consumo (fojas doscientos cincuenta y uno del expediente administrativo) no corresponden al mismo; que, por lo tanto queda por determinar si a la demandante le correspondía o no responsabilidad a estos hechos, esto es si en caso se vulneró lo dispuesto en el artículo 8 del Decreto Legislativo N° 716, la Ley de Protección al Consumidor.

En este contexto la sentencia de primera instancia indica que del examen de los documentos presentados por la demandante a fojas doscientos nueve y doscientos trece, las fotocopias simples del Dictamen N° 255-2008, de fecha veintiséis de mayo de dos mil ocho, emitido por la Décima Fiscalía Provincial Penal del Callao y la Resolución de fecha veintiocho de octubre de dos mil ocho, expedido por el Décimo Juzgado Penal del Callao (Exp. 462-2008), de los cuales fluye que se formuló acusación penal contra [REDACTED] y [REDACTED] por la presunta comisión del delito contra el patrimonio en la modalidad de estafa, en agravio de la demandante; sin embargo se advierte que no se ha incluido en el referido

**CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE LA REPÚBLICA
SALA CIVIL PERMANENTE**

**SENTENCIA
APEL. N° 4723-2012
LIMA**

proceso penal al codemandado [REDACTED], de lo que infiere la Sala que no se encuentra acreditada la afirmación de la actora en el sentido que este último pretende eludir su responsabilidad aduciendo no haber autorizado el uso de su tarjeta.

Estando a lo expuesto concluye que siendo esto así, resulta de aplicación lo dispuesto en el artículo 1981 del Código Civil que establece que aquel que tenga a otro bajo sus órdenes responde por el daño causado por éste último.

AGRAVIOS DE LOS RECURSOS DE APELACIÓN

Contra la citada resolución, la parte demandante Corporación de Servicentros S.A.C interpone recurso de apelación mediante escrito de fojas doscientos treinta y seis, esgrimiendo los siguientes agravios:

Señala que la sentencia apelada le genera agravio, por cuanto confirma una sanción que no le corresponde y que evidentemente perjudica a Corporación de Servicentros S.A.C, pese a que es la directamente agraviada por los hechos cometidos con la tarjeta de crédito que no fue bien cuidada por el denunciante [REDACTED], habiendo sido sorprendida con dichos actos ilícitos por parte de su ex-trabajadora [REDACTED] y por [REDACTED] (hijo del demandado) quien en algún momento fue vigilante de la demandante contratado a través de un service.

Agrega que la Sala ha interpretado erróneamente el hecho que la Fiscalía no consideró al señor [REDACTED] como parte del proceso penal instaurado en relación a los hechos referidos a la mala utilización de la tarjeta Metro Plazo, pues estimó esta contingencia como razón suficiente para mantener la sanción impuesta en sede administrativa bajo el criterio de que la ex-trabajadora de la empresa demandante y participe de estos sucesos, se encontraba bajo sus órdenes; decisión con la que la Sala que favorece indebidamente al codemandado [REDACTED] por



**CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE LA REPÚBLICA
SALA CIVIL PERMANENTE**

**SENTENCIA
APEL. N° 4723-2012
LIMA**

operaciones fraudulentas en agravio de la apelante derivadas del uso de una tarjeta original usada por el hijo de éste en colusión con su ex-trabajadora.

III. MATERIA JURÍDICA EN DEBATE:

Es necesario establecer que la materia jurídica en discusión estriba en determinar si la empresa Corporación de Servicentros S.A.C incurrió en una falta de idoneidad en el servicio, cuando dicho acto es generado por su propia empleada en colisión con un tercero para beneficio propio.

IV. FUNDAMENTOS:

1. La Constitución Política en su artículo 139 inciso 6, concordante con el artículo 11 del Texto Único Ordenado de la Ley Orgánica del Poder Judicial, consagran el derecho a la pluralidad de instancias, el cual constituye una de las garantías del debido proceso y se materializa cuando el justiciable tiene la posibilidad de poder impugnar una decisión judicial, ante un órgano jurisdiccional de mayor jerarquía y con facultades de dejar sin efecto lo originalmente dispuesto, tanto en la forma como en el fondo; por lo tanto constituye un derecho público-subjetivo incorporado dentro del principio de la libertad de la impugnación
2. En principio, cabe señalar que la acción contenciosa administrativa prevista en el artículo 148 de la Constitución Política del Estado, tiene por finalidad el control jurídico por el Poder Judicial de las actuaciones de la administración pública sujetas al derecho administrativo y la efectiva tutela de los derechos e intereses de los administrados. Dicho de otro modo, faculta el control jurisdiccional de los actos de la administración respecto de las resoluciones administrativas denunciadas y de ser amparadas, concluye con la declaración de ineficacia o invalidez de las resoluciones materia de impugnación. En ese sentido, debe entenderse que dicha acción es una vía que se dirige al control de la legalidad administrativa por parte de los



**CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE LA REPÚBLICA
SALA CIVIL PERMANENTE**

**SENTENCIA
APEL. N° 4723-2012
LIMA**

órganos jurisdiccionales, a fin de que las resoluciones que se emiten en el ámbito de la Administración Pública no resulten lesivas a los intereses de los administrados; razón por la cual, el artículo 7 de la Ley N° 27584, señala que en el proceso contencioso-administrativo resulta de aplicación el principio de jerarquía normativa (constitucional), dispuesta en el artículo 51 de la Constitución Política del Estado y el control difuso de la constitucionalidad normativa, según el artículo 138 de la Carta Magna.

3. Dado a lo que es materia de debate es pertinente señalar que el artículo 8 del Decreto Legislativo N° 716 (Ley de Protección al Consumidor) establece: *“los proveedores son responsables, además, por la idoneidad y calidad de los productos y servicios, por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben los productos; por la veracidad de la propaganda comercial de los productos y por el contenido y la vida útil del producto indicados en el envase, en lo que corresponde”*, recoge el principio de idoneidad, el cual garantiza que los consumidores y usuarios reciban aquel producto o servicio que esperaría recibir un consumidor razonable, en la medida que el consumidor espera que el producto o servicio sea útil al fin para el cual se ha adquirido o contratado, considerando las condiciones de adquisición o contratación de estos bienes o servicios.

4. En ese orden de ideas, la idoneidad en el servicio supone ofrecer el mismo en condiciones claras y transparentes, sin ambigüedades, y de conformidad con los términos y condiciones en los que se contrata el servicio o producto. En tal sentido, se producirá una falta de idoneidad cuando no exista coincidencia entre lo que el consumidor espera y lo que recibe; en el caso de autos el demandado como cualquier consumidor razonable al obtener un crédito de consumo, y por ende una tarjeta de crédito, es que los establecimientos comerciales cumplan con las exigencias de seguridad que impone la ley de la materia.



**CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE LA REPÚBLICA
SALA CIVIL PERMANENTE**

**SENTENCIA
APEL. N° 4723-2012
LIMA**

5. En el presente caso el artículo 28 numeral 2 y 3 del Reglamento de Tarjetas de Crédito (aprobado por Resolución SBS N° 271-2000) establece:

"En los contratos con los establecimientos afiliados deberá incluirse como obligaciones de los mismos: (...) 2. Verificar la identidad del usuario; 3. Comprobar que la firma del usuario en la orden de pago corresponda a la que figura en su tarjeta de crédito, o contar con la conformidad de la firma electrónica u otro medio sustitutorio de la firma gráfica o manuscrita (...)":

siendo ello así de la revisión de los actuados en el expediente administrativo se advierte de los voucher de consumo obrante a fojas doscientos cincuenta y uno del expediente administrativo que tanto la firma como el número de documento nacional de identidad difiere con el del titular de la tarjeta (el señor [REDACTED]), con lo cual se colige que la empresa demandante no ha realizado la verificación de identidad del titular de la tarjeta de crédito incurrido en infracción al deber de idoneidad; máxime si como señala el artículo 41 de la Ley de Protección al Consumidor, modificado por el artículo 1 de la Ley N° 27311, del dieciocho de julio del dos mil, los proveedores son objetivamente responsables por infringir las disposiciones contenidas en la presente Ley; lo que significa que el proveedor debía acreditar que sí cumplió diligentemente sus obligaciones, lo cual no demostró en el curso del procedimiento administrativo.

6. En cuanto a lo alegado por la apelante referente a que no incurrió en infracción dado que es más bien un agraviado de los hechos ilícito que ha cometido su ex trabajadora; es de señalarse que si bien viene tramitando un proceso penal por delito de Estafa en contra de [REDACTED] y [REDACTED] en agravio de Corporación de Servicentros S.A.C, conforme fluye de las fotocopias de la acusación penal y resolución judicial obrantes a fojas doscientos diez y doscientos trece, debe tenerse en cuenta que los bienes jurídicos protegidos son diferentes, pues mientras en el proceso penal se protege patrimonio individual, en el presente proceso el



**CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE LA REPÚBLICA
SALA CIVIL PERMANENTE**

**SENTENCIA
APEL. N° 4723-2012
LIMA**

bien jurídico tutelado es el interés del consumidor, es por ello que el tema en debate en el caso de autos, se centró en determinar si la demandante prestó o no un servicio idóneo, vale decir, si cumplió con las exigencias de seguridad que impone el Reglamento de Tarjetas de Crédito aprobado por Resolución SBS N° 271-2000, y como ya se indicó en los precedentes el demandante infringió el deber de idoneidad en el servicio.

7. En ese contexto cabe indicar además que los actos dolosos que señala el demandante efectuó por la señora [REDACTED], lo cierto es que ésta era una trabajadora dependiente de ella y que se encontraba bajo sus órdenes, por lo que la responsabilidad por hechos de sus subordinados en la ejecución de sus funciones le corresponde, de conformidad con lo establecido en el artículo 1981 del Código Civil; por consiguiente, lo alegado por el apelante en este extremo, también debe desestimarse.

8. Que al haber procedido la administración en la forma prevista por ley, es de concluir que la Resolución N° 1650-2008/TDC-INDECOPI de fecha dieciocho de agosto de dos mil ocho emitida por el Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual, no se encuentra incurso en la causal de nulidad prevista en el inciso 1 del artículo 10 de la Ley de Procedimiento Administrativo General N° 27444; siendo ello así, la sentencia de la Sala de origen, que así lo declara se encuentra arreglada a ley.

V. DECISIÓN:

Estado a las consideraciones expuestas, de conformidad con el Dictamen Fiscal: **CONFIRMARON** la sentencia apelada de fecha veintisiete de abril de dos mil doce, expedida por la Quinta Sala Especializada en lo Contencioso Administrativo de la Corte Superior de Justicia de Lima, que declara **INFUNDADA** la demanda; en los seguido por Corporación de Servicentros S.A.C con Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad



**CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE LA REPÚBLICA
SALA CIVIL PERMANENTE**

**SENTENCIA
APEL. N° 4723-2012
LIMA**

Intelectual y otro, sobre impugnación de resolución administrativa; intervino como ponente, el Juez Supremo señor **Calderón Castillo**.-

SS.

ALMENARA BRYSON

HUAMANI LLAMAS

ESTRELLA CAMA

CALDERÓN CASTILLO

CALDERÓN PUERTAS

ec/igp