



PODER JUDICIAL
DEL PERÚ

**CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA
QUINTA SALA ESPECIALIZADA EN LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO
CON SUBESPECIALIDAD EN TEMAS DE MERCADO**

Sumilla: El Acta de Audiencia de Tutela de Derechos, que concedió a la consumidora la protección requerida contra el trabajador de la denunciada por actos abusivos de cobranza, que redundaron en una agresión psicológica, constituye un indicio importante, más aún, si en ella también se consideró el Informe Policial y anexos que fueron analizados por el órgano jurisdiccional para conceder la medida de protección. Asimismo, la reiterada declaración uniforme de la consumidora cuando señala que fue víctima de insultos como mecanismo de cobranza por la deuda que mantenía con la entidad denunciada. Aunado a ello, el hecho que el trabajador de la Caja Municipal, no se apersonara a realizar sus descargos, ni apelara la medida, también es una conducta que se debe tomar en cuenta para determinar la responsabilidad.

EXPEDIENTE N° : 5140-2018
DEMANDANTE : Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A.
**DEMANDADO : Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la
Protección Intelectual – INDECOPI**
MATERIA : Nulidad de Resolución Administrativa

RESOLUCIÓN NÚMERO TRECE

Lima, 8 de agosto del 2019

VISTOS: Con el expediente administrativo acompañado; e interviniendo como ponente la magistrada **Núñez Riva**; se emite la presente sentencia.

CONSIDERANDO

PRETENSIÓN DE LA DEMANDA

PRIMERO.- Es pretensión en el presente proceso que se declare la nulidad de la Resolución Final N° 020-2018/INDECOPI-AQP de fecha 08 de enero de 2018 emitida por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Arequipa.

ANTECEDENTES

SEGUNDO.- En el presente caso, tiene su origen en la denuncia interpuesta por la señora Paula Emiliana Gonza de Quezada en contra de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de



Tacna S.A., por la infracción del artículo 61 y 62 literal h) del Código de Protección y Defensa del Consumidor, debido a que la denunciada habría utilizado métodos abusivos de cobranza. Por su parte, la denunciada negó haber ordenado a sus trabajadores hostilizar a su cliente y que además, ello no había sido probado de manera directa.

Esta denuncia fue declarada fundada a través de la Resolución N° 752-2017/PS0-INDECOPI-AQP que dispuso sancionar con una multa de 2 UIT a la denunciada por haber permitido que su personal incurra en un método abusivo de cobranza en perjuicio de la denunciante. Apelada esta resolución, fue confirmada mediante Resolución N° 020-2018/INDECOPI-AQP.

SENTIDO DE LA SENTENCIA

TERCERO.- Es materia de grado la sentencia, contenida en la Resolución Siete, emitida con fecha 23 de enero de 2019, obrante de fojas 120 a 127, que declaró **infundada** la demanda de fojas 48 a 56, subsanada a folios 70; en mérito del recurso de apelación interpuesto por la parte demandante, mediante escrito de fojas 134 a 140, que fue concedido por Resolución Ocho, de fecha 05 de marzo de 2019, con efecto suspensivo.

CUARTO.- La sentencia impugnada; se sustentó en lo siguiente:

- a) De conformidad con lo dispuesto en el artículo 61° del Código de Protección y Defensa del Consumidor la Caja Municipal denunciada se encontraba prohibida de utilizar, directa o indirectamente, cualquier método de cobranza que afecte de manera ilegal la esfera privada del consumidor, en este caso, la señora Gonza.
- b) El Indecopi recurrió a la utilización de la prueba indiciaria y halló responsable a la denunciada solo respecto del método abusivo de cobranza consistente en que su personal insultó la señora Gonza de estafadora y amenazar con denunciarla por delito de estafa.
- c) Los indicios, tales como el Acta de Audiencia de Tutela y la referencia del Informe Policial, comprueban la veracidad del hecho desconocido, toda vez que se dejó constancia de los calificativos denigrantes y fuera de contexto utilizados por el trabajador de la demandante a través del referido informe policial, versión que no fue desmentida por el referido trabajador al no apersonarse a dicha audiencia de tutela en la que se otorga la medida de protección a la consumidora.

AGRAVIOS

QUINTO.- De la lectura del escrito de apelación se aprecian los siguientes agravios:

1. La recurrida es una mera transcripción literal de los hechos expuestos y del expediente administrativo, por lo que infringe el debido proceso, por cuanto no existe ninguna motivación o sustento legal en los análisis de la sentencia con relación a la controversia.
2. La sentencia toma como verosímil la declaración de la señora Gonza, sin embargo, ello no es suficiente, ya que no se ha corroborado con ninguna declaración de testigos. Además, la versión de la denunciante no puede generar certeza ya que lo manifestado ante la autoridad policial y judicial es contraria a su manifestación primigenia, tal como consta en la sentencia en el último párrafo del considerando sexto,



donde la consumidora dijo que la amenazaron con quitarle su carro sanguchero, para después no declarar esto en su informe policial ni en el de Tutela.

3. Se vulneró el principio de verdad material, ya que el Indecopi solo se limitó a deducir como indicio razonable la prueba que la señora Gonza había aportado; sin embargo, en aplicación del artículo 171.2 de la Ley 27444 y artículo 196 del Código Procesal Civil la carga de la prueba corresponde a quien afirma los hechos. En ese sentido, el Indecopi obvió valorar la prueba aportada desde los aspectos de utilidad, pertinencia y conducencia; por lo que se emitió una decisión sin motivación ajustada a los principios que rigen un procedimiento administrativo, como es el principio de verdad material.
4. El Indecopi incurrió en una falta de valoración de los medios probatorios y falta de motivación en la emisión de sus resoluciones sin respetar el principio de verdad material, debido procedimiento y el de presunción de licitud.

EXPEDIENTE ADMINISTRATIVO

SEXO.- En el expediente administrativo podemos apreciar lo siguiente:

1. Fojas 01 a 04, obra la denuncia de la señora Paula Emiliana Gonza de Quezada contra LA CAJA Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna.
2. Fojas 07, obra la copia de la Acta de Audiencia de Tutela, de fecha 22 de diciembre de 2016.
3. Fojas 18, obra la Resolución N° 02 del 04 de julio de 2017 que da inicio al procedimiento administrativo sancionador.
4. Fojas 28, obra el escrito de descargos de fecha 02 de agosto de 2017, presentado por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A.
5. Fojas 54, obra la Resolución Final N° 752-2017/PS0-INDECOPI-AQP de fecha 07 de setiembre de 2017.
6. Fojas 79, obra el escrito de apelación de fecha 13 de noviembre de 2017, presentado por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A.
7. Fojas 92, obra la Resolución Final N° 020-2018/INDECOPI-AQP de fecha 08 de enero de 2018 que confirma la Resolución administrativa de primera instancia.

COMPETENCIA DEL COLEGIADO

SÉTIMO.- La apelación tiene por objeto que el Órgano Jurisdiccional Superior, a solicitud de parte o tercero legitimado, reexamine la resolución expedida por el inferior jerárquico como garantía del principio a la doble Instancia reconocido en el inciso 6° del artículo 139° de la Constitución Política del Perú. En atención a ello, conforme lo establece el inciso 5° del mismo artículo 139° de nuestra Carta Fundamental, los justiciables tienen derecho a que las resoluciones judiciales que se expidan en los procesos en los cuales intervienen, tengan una adecuada motivación o fundamentación que les permita conocer las razones por las cuales se concede o deniega su pretensión.

Asimismo, el artículo 364 del Código Procesal Civil, norma de aplicación supletoria, dispone que el recurso de apelación tiene por objeto que el órgano jurisdiccional superior examine, a solicitud de parte o de tercero legitimado, la resolución que les produzca agravio, con el propósito de que sea anulada o revocada, total o parcialmente.



OCTAVO.- Conforme prescribe el artículo 370° del Código Procesal Civil, la competencia del Juez Superior, está limitada a resolver sobre los agravios expresados en la apelación, estando impedido de ir más allá de lo denunciado o fundamentar la decisión en hechos no invocados. Bajo este mismo contexto, Maríanella Ledesma Narváez¹ comentando el artículo 370° del Código Procesal Civil, señala: “El artículo en comentario regula la limitación de la competencia del Juez superior frente a la apelación. Esta limitación lleva a que sólo se pronuncie sobre los agravios que la sentencia recurrida le ha causado al apelante. El agravio es la medida de la apelación (...)”, por consiguiente, en virtud de esta disposición legal, el órgano revisor debe circunscribirse únicamente a efectuar el análisis de la resolución recurrida y a absolver sólo los agravios contenidos en el escrito de su propósito.

Por lo tanto, únicamente será materia de análisis lo que ha sido cuestionado en el recurso de apelación y que ha sido reseñado brevemente líneas arriba.

MARCO LEGAL

NOVENO.- En el caso bajo análisis resulta de aplicación la normativa siguiente:

Ley N° 29571 CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 61.- Procedimientos de Cobranza

El proveedor debe utilizar los procedimientos de cobranza previstos en las leyes. Se prohíbe el uso de métodos de cobranza que afecten la reputación del consumidor, que atenten contra la privacidad de su hogar, que afecten sus actividades laborales o su imagen ante terceros.

Artículo 62.- Métodos abusivos de cobranza

A efectos de la aplicación del Artículo 61°, se prohíbe:

- a) Enviar al deudor, o a su garante, documentos que aparenten ser notificaciones o escritos judiciales.
- b) Realizar visitas o llamadas telefónicas entre las 20.00 horas y las 07.00 horas o los días sábados, domingos y feriados.
- c) Colocar o exhibir a vista del público carteles o escritos en el domicilio del deudor o del garante, o en locales diferentes de éstos, requiriéndole el pago de sus obligaciones.
- d) Ubicar a personas con carteles alusivos a la deuda, con vestimenta inusual o medios similares, en las inmediaciones del domicilio o del centro de trabajo del deudor, requiriéndole el pago de una obligación.
- e) Difundir a través de los medios de comunicación nóminas de deudores y requerimientos de pago sin mediar orden judicial. Lo anterior no comprende a la información que se proporcione a las centrales privadas de información de riesgos reguladas por ley especial, la información brindada a la Central de Riesgos de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones ni la información que por norma legal proporcione el Estado.
- f) Enviar comunicaciones o realizar llamadas a terceros ajenos a la obligación informando sobre la morosidad del consumidor.
- g) Enviar estados de cuenta, facturas por pagar y notificaciones de cobranza, sea cual fuera la naturaleza de estas últimas, al domicilio de un tercero ajeno a la relación de consumo, salvo

¹ LEDESMA NARVÁEZ, Maríanella, *Comentarios al Código Procesal Civil*, Lima: Gaceta Jurídica, 2008, p. 176 - 180.



que se trate de un domicilio contractualmente acordado o que el deudor haya señalado un nuevo domicilio válido.

- h) **Cualquier otra modalidad análoga a lo señalado anteriormente.**

ANÁLISIS

DÉCIMO.- La recurrente alega que la sentencia emitida carece de motivación, por cuanto es una mera transcripción literal de los actuados administrativos; además, tampoco valoró debidamente los medios probatorios, infringiendo con ello el principio de verdad material.

DÉCIMO PRIMERO.- Una de las garantías del debido proceso que reviste una especial importancia tratándose de las sentencias es la referida a la motivación de las resoluciones, lo que en relación a las resoluciones que vienen en grado permite un adecuado control por parte de la instancia superior², así pues, en toda resolución se deberá apreciar si la misma cumple con los estándares de motivación a los que se alude en la sentencia del Tribunal Constitucional 00728-2008-PHC/TC, en cuyo fundamento 7 se precisó:

"7. El derecho a la debida motivación de las resoluciones judiciales es una garantía del justiciable frente a la arbitrariedad judicial y garantiza que las resoluciones no se encuentren justificadas en el mero capricho de los magistrados, sino en datos objetivos que proporciona el ordenamiento jurídico o los que se derivan del caso. Sin embargo, no todo ni cualquier error en el que eventualmente incurra una resolución judicial constituye automáticamente la violación del contenido constitucionalmente protegido del derecho a la motivación de las resoluciones judiciales.

*Así, en el Exp. N.º 3943-2006-PA/TC y antes en el voto singular de los magistrados Gonzales Ojeda y Alva Orlandini (Exp. N.º 1744-2005-PA/TC), este Colegiado Constitucional ha precisado que **el contenido constitucionalmente garantizado** de este derecho queda delimitado, entre otros, en los siguientes supuestos:*

A. inexistencia de motivación o motivación aparente:

A decir del TC, este supuesto se da cuando no hay motivación o cuando esta no da razones mínimas del sentido del fallo, que no responde a las alegaciones de las partes, o porque intenta únicamente dar cumplimiento formal de la motivación (motivación aparente)

B. Falta de motivación interna de razonamiento

Este supuesto ocurre cuando hay incoherencia narrativa en la motivación de tal forma que no se puede comprender las razones en las que el juez apoya su decisión. Igualmente, hay falta de motivación

² Fundamentos 22 y 23 de la STC 00654-2007-AA/TC:

22. El derecho a la motivación de las resoluciones judiciales a que se refiere el artículo 139.5 de la Constitución es al propio tiempo un derecho de quienes comparecen en el proceso judicial, como también una garantía y principio de la función jurisdiccional. En cuanto derecho subjetivo obliga a los jueces, cualquiera sea la instancia a la que pertenezcan, a fundamentar sus decisiones en base al derecho vigente y a los hechos expuestos por las partes, dando respuesta afirmativa o negativa a las cuestiones planteadas. En tanto garantía y principio de la función jurisdiccional constituye en cambio un valioso instrumento para el control público de las decisiones judiciales y, a la vez, un medio que presta legitimidad de ejercicio a los jueces.

23. En este sentido, mediante la motivación de sus resoluciones los jueces ponen de manifiesto ante la opinión pública, y no sólo a las partes del proceso, la imparcialidad e independencia en su actuación jurisdiccional, puesto que, como este Colegiado ha sostenido "(...) son las razones de sus decisiones, su conducta en cada caso y su capacidad profesional expuesta en sus argumentos, lo que permite a todo juez dar cuenta pública de su real independencia" (STC N° 3361-2004-AA). La motivación resulta también una exigencia insuperable para que el tribunal de alzada en su oportunidad pueda conocer el basamento de la decisión a revisar y poder así confirmarla o revocarla según el caso.



interna cuando existe invalidez de una conclusión a partir de las premisas que ha establecido en juez en la motivación.

C. Deficiencias en la motivación externa

Aquí el TC ha señalado que nos encontramos ante un caso de este tipo cuando las premisas de las que parte el juez no han sido confrontadas con la validez fáctica (de los hechos) o jurídica existentes para el caso en concreto.

D. La motivación insuficiente

Se refiere al mínimo de motivación exigible para que la decisión esté motivada adecuadamente y para que satisfaga el derecho del justiciable y de la sociedad de conocer las razones que apoyan la decisión judicial. Por otra parte la suficiencia es un criterio para evaluar las resoluciones que se encuentran en medio de una motivación completa y una motivación inexistente.

E. La motivación sustancialmente incongruente

Los órganos judiciales están obligados a resolver las pretensiones de las partes de manera congruente con los términos en que han sido planteadas, sin ir más allá de lo solicitado por las partes, otorgar algo distinto a lo solicitado por las partes, u omitir pronunciarse sobre algún pedido de las partes.

Esto último debe matizarse con el principio "iura novit curia" (el juez conoce el derecho) que establece que órgano jurisdiccional competente debe aplicar el derecho que corresponda al proceso, aunque no haya sido invocado por las partes o lo haya sido erróneamente. A decir del TC, "esta actuación no representará una extralimitación de las facultades del juez, siempre que éste proceda de conformidad con los fines esenciales de los procesos". (el resaltado es nuestro).

F. Motivaciones cualificadas.-

Conforme lo ha destacado este Tribunal, resulta indispensable una especial justificación para el caso de decisiones de rechazo de la demanda, o cuando, como producto de la decisión jurisdiccional, se afectan derechos fundamentales como el de la libertad. En estos casos, la motivación de la sentencia opera como un doble mandato, referido tanto al propio derecho a la justificación de la decisión como también al derecho que está siendo objeto de restricción por parte del Juez o Tribunal."

De esta manera, sólo cuando en las resoluciones se advierta alguno de los supuestos descritos se entenderá que se ha afectado el contenido constitucionalmente protegido de la motivación, para cuyos efectos además se deberá considerar que en una resolución definitiva sólo resulta necesario expresar las valoraciones esenciales y determinantes de los medios probatorios que sustentan la decisión (art. 197° CPC). Adicionalmente se debe tener cuenta lo dispuesto en la Resolución Administrativa 002-2014-CE-PJ publicada el 28 de febrero del 2014, en la que se precisa que la nulidad de una resolución constituye una medida extrema y sólo en el caso en que el vicio no sea subsanable.

En cuanto al derecho a la valoración de la prueba cabe señalar que, éste forma parte del derecho constitucional a probar, tal como es posible advertir de la consolidada jurisprudencia del Tribunal Constitucional, como advertimos en el Fundamento 6 de la sentencia emitida en el proceso 03997-2013-PHC-TC:

6. "Por tanto, existe un derecho constitucional a probar, aunque no autónomo, que se encuentra orientado por los fines propios de la observancia o tutela del derecho al debido proceso. Constituye un derecho básico de los justiciables de producir la prueba relacionada con los hechos que configuran su pretensión o su defensa. Según este derecho, las partes o un tercero legitimado en un proceso o procedimiento, tienen el derecho a producir la prueba necesaria con



la finalidad de acreditar los hechos que configuran su pretensión o defensa. Así, por ejemplo, el artículo 188° del Código Procesal Civil establece que los medios probatorios tienen por finalidad acreditar los hechos expuestos por las partes, producir certeza en el juez respecto de los puntos controvertidos y fundamentar sus decisiones. Se trata de un derecho complejo que está compuesto por el derecho a ofrecer medios probatorios que se consideren necesarios, a que estos sean admitidos, adecuadamente actuados, que se asegure la producción o conservación de la prueba a partir de la actuación anticipada de los medios probatorios y que estos sean valorados de manera adecuada y con la motivación debida, con el fin de darle el mérito probatorio que tenga en la sentencia. La valoración de la prueba debe estar debidamente motivada por escrito, con la finalidad de que el justiciable pueda comprobar si dicho mérito ha sido efectiva y adecuadamente realizado (Cfr. STC N° 6712-2005-PHC, fundamento 15). “

Se hace presente que la valoración de los medios probatorios está relacionada con la debida motivación, en tal razón de verificarse que se ha infringido este derecho se tendrá por vulnerado este último derecho. Asimismo, la valoración de los medios probatorios obedecen a la libre valoración razonada de los mismos, lo que se denomina la valoración bajo el sistema de la sana crítica, por el cual el juez está en libertad de evaluar los medios probatorios de manera conjunta sin que la norma le asigne algún valor predeterminado, tal como se traduce del artículo 197³ del Código Procesal Civil, norma supletoria en este proceso en tal razón y, en líneas generales la simple conclusión errónea a la que se llega respecto de las pruebas analizadas no afectará el derecho constitucional a la valoración de la prueba.

DÉCIMO SEGUNDO.- La apelante sostiene, en el **agravio primero**, que la sentencia emitida es una transcripción literal de los hechos expuestos y del expediente administrativo por lo que no tendría motivación alguna ni sustento legal relacionado con la controversia.

Sin embargo, de una lectura de la recurrida, específicamente los Considerandos Quinto y Sexto, se advierte que en ella se dio respuesta a los argumentos expuestos en la demanda, los cuales son los mismos que la recurrente alegó durante el procedimiento administrativo. Además, no se puede dejar de considerar que la finalidad del Proceso Contencioso Administrativo, es el control jurídico por el Poder Judicial, de las actuaciones de la administración pública, y este control tiene como base el expediente administrativo, el cual contiene todo lo tramitado y expuesto, así como los medios probatorios que fueron examinados y que sustentaron la decisión emitida por la administración.

³ **Artículo 197.-** Todos los medios probatorios son valorados por el Juez en forma conjunta, utilizando su apreciación razonada. Sin embargo, en la resolución sólo serán expresadas las valoraciones esenciales y determinantes que sustentan su decisión.



De modo que, se aprecia que la Juez se ciñó a lo actuado en sede administrativa y valoró los medios probatorios que se presentaron y que en el presente proceso la demandante siguió cuestionando, tal como el Acta de Audiencia de Tutela, realizada el 22 de diciembre de 2016. Por lo que no se advierte que se haya resuelto con argumentos de hecho y de derecho ajenos a la controversia.

DÉCIMO TERCERO.- En relación al **agravio segundo**, la recurrente alega que la declaración de la denunciante no se corroboró por lo que no es posible asumir como verdad lo que no fue comprobado. Al respecto, se hace presente que obra a folios 7 del expediente administrativo, el Acta de Audiencia de Tutela de Derechos, suscrita ante la Juez del Primer Juzgado de Familia, quien dispuso las medidas de protección contra el señor Oscar Puma, en calidad de analista de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A., ya que la consumidora fue víctima de violencia psicológica por parte de la indicada persona, a través de insultos y amenazas, conducta derivada del cobro de un préstamo impago ante dicha entidad financiera. La juez señaló que tal medida se sustentaba en el Informe Policial de las investigaciones relativas a la denuncia, sus anexos y la diligencia efectuada en dicha audiencia; se tiene presente además, que la resolución emitida por la judicatura que dispuso la medida de protección no fue apelada; por lo que dicha acta sí tiene mérito probatorio, más aún si durante la tramitación del procedimiento administrativo y judicial, la demandante, por el contrario, la ha cuestionado solo con afirmaciones sin sustento probatorio alguno.

En cuanto, a que la declaración de la denunciante sería contradictoria e incongruente, debido a que omitió declarar ante la autoridad policial y judicial lo relacionado con supuesta amenaza de quitarle su carrito salchipapero. Al respecto, debemos señalar que tal omisión no vicia la declaración de la señora Gonza de Quezada, por cuanto a la Caja Municipal denunciada se le sancionó no por las amenazas de quitarle a la consumidora, su herramienta de trabajo; sino por los insultos que su personal le dirigió como método coercitivo de cobranza, lo cual está prohibido por en el artículo 61 del Código de Protección y Defensa del Consumidor: *“El proveedor debe utilizar los procedimientos de cobranza previstos en las leyes. Se prohíbe el uso de métodos de cobranza que afecten la reputación del consumidor, que atenten contra la privacidad de su hogar, que afecten sus actividades laborales o su imagen ante terceros”*. En ese sentido, según la norma, el proveedor no puede afectar el honor o imagen del consumidor, empleando medios de cobranza que dañen su vida personal o familiar. Sin embargo, eso no



quiere decir, que no se le cobre al consumidor, simplemente que tal cobranza se haga con respeto a la ley.

DÉCIMO CUARTO.- En cuanto al **agravio tercero**, la parte apelante señala que el hecho de recurrirse a la prueba indiciaria vulneró el Principio de Verdad Material.

Al respecto, el artículo 275 del Código Procesal Civil, establece que los sucedáneos de los medios probatorios son **aquellos auxilios** establecidos por la ley o asumidos por el juzgador para lograr la finalidad de los medios probatorios, corroborando, complementando o sustituyendo el valor o alcance de éstos.

Uno de esos **auxilios** es el **indicio**, *el cual es un acto, circunstancia o signo suficientemente acreditados a través de los medios probatorios, que adquieren significación en su conjunto cuando conducen al juzgador a la certeza en torno a un hecho desconocido relacionado con la controversia.*⁴

Por consiguiente, un **indicio** es un hecho conocido del cual se induce otro hecho desconocido, mediante un argumento probatorio que de aquél se obtiene, en virtud de una operación lógica-crítica basada en normas generales de la experiencia o en principios científicos técnicos. **Y puede tratarse de cualquier hecho, siempre que de él sea posible obtener un argumento probatorio, fuerte o débil, pleno o incompleto, para llegar al conocimiento de otro hecho que es objeto de la prueba**, mediante una operación lógica-crítica.⁵

Siendo así, nos estamos refiriendo a la denominada **prueba indiciaria**, la cual según Fernando de Trazegnies Granda **“...supone un pensamiento complejo en el que se persigue la reconstrucción de un hecho concreto**, remontando de ciertos indicios a hechos que se hacen más o menos probables a medida que avanza el proceso de recolección de indicios y de formulación de presunciones o conjeturas basados racionalmente en tales indicios.”⁶.

⁴ Artículo 276 del Código Procesal Civil.

⁵ DEVIS ECHANDÍA, Hernando. *Teoría General de la Prueba Judicial.* Editor Víctor de Zavalia. Argentina, 1972. Tomo II. P. 601-602.

⁶ DE TRAZEGNIES GRANDA, Fernando. *Teoría de la Prueba Indiciaria* en: <http://macareo.pucp.edu.pe/ftrazeg/aafad.htm>



Es por ello que cuando no es posible recurrir a la prueba directa, se hace necesario acudir a la prueba indiciaria. En el caso que nos ocupa, de la revisión del expediente se aprecia que si bien existían hechos acreditados, estos no constituían prueba directa por lo que es correcto que se haya recurrido a un razonamiento en base a indicios que determinaron que la señora Gonza fue sujeto de métodos abusivos de cobranza por parte del personal de la Caja Municipal, en procura del pago de una deuda que esta tenía vencida ante dicha entidad.

En ese sentido, se aprecia el Acta de Audiencia de Tutela de Derechos, que concedió a la consumidora la protección requerida contra el trabajador de la denunciada por actos abusivos de cobranza, que redundaron en una agresión psicológica, constituye un indicio importante, más aún si en ella también se consideró el Informe Policial y anexos que fueron analizados por el órgano jurisdiccional para conceder la medida de protección. Asimismo, la reiterada declaración uniforme de la consumidora cuando señala que fue víctima de insultos como mecanismo de cobranza por la deuda que mantenía con la entidad denunciada. Aunado a ello, el hecho que el trabajador de la Caja Municipal, no se apersonara a realizar sus descargos, ni apelara la medida, también es una conducta que se debe tomar en cuenta para determinar la responsabilidad.

Asimismo, se advierte también que la Caja Municipal denunciada no ha negado la relación laboral con el trabajador denunciado, y si bien señala que ahora ya no sería su trabajador⁷, tampoco acreditó que cuando sucedieron los hechos este ya no laboraba para ella. Siendo así, en aplicación del artículo 1981 del Código Civil que establece que *“Aquel que tenga a otro bajo sus órdenes responde por el daño causado por éste último, si ese daño se realizó en el ejercicio del cargo o en cumplimiento del servicio respectivo. El autor directo y el autor indirecto están sujetos a responsabilidad solidaria”*.

DÉCIMO QUINTO.- Con relación al **agravio cuarto**, la recurrente precisa que no se efectuó una valoración de los medios probatorios. Al respecto, se aprecia que la Resolución Administrativa materia del presente proceso, se encuentra debidamente motivada, ya que tuvo en cuenta los hechos y analizó los medios probatorios aportados al procedimiento; en cuanto al cumplimiento del principio de verdad material, como ya se indicó líneas arriba, cuando no es posible la verificación de los hechos a partir de la prueba directa es posible

⁷ Escrito de descargos a folios 28 al 32 del expediente administrativo.



inferirlo a partir de la prueba indiciaria, lo que se aprecia que efectuó la autoridad administrativa.

De otro lado, la recurrente, no ha podido desvirtuar la prueba determinada por la administración y aprobada por el juzgado de primera instancia; es decir, no fundamentó por qué el Acta de Audiencia de Tutela de Derechos, no es un medio probatorio idóneo, que demuestre la infracción denunciada, tampoco expuso una tesis que contradiga válidamente las declaraciones de la denunciante.

DÉCIMO SEXTO.- Atendiendo a las consideraciones expuestas, se concluye que los agravios planteados no desvirtúan la decisión de la A quo y por ende no serán estimados, debiendo confirmarse la sentencia impugnada.

PARTE RESOLUTIVA

Por las razones expresadas líneas arriba, este colegiado **RESUELVE:**

CONFIRMAR la **sentencia** contenida en la Resolución Siete de fecha 23 de enero de 2019, obrante de fojas 120 a 127, que declara INFUNDADA la demanda. En los seguidos por CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO DE TACNA S.A., contra el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual sobre Nulidad de Resolución Administrativa. **Notifíquese y devuélvase.-**

TORRES GAMARRA

DÁVILA BRONCANO

NÚÑEZ RIVA