



CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE LA REPÚBLICA
SALA CIVIL PERMANENTE
APELACIÓN N° 2381-2013
LIMA

SUMILLA: La pre redacción de los documentos contractuales realizada por una de las partes supone, conforme lo expone el artículo 1401 del Código Civil, que en caso de duda la interpretación del acto jurídico se realizará a favor de la otra, lo que implica, en este caso, considerar lo que los consumidores consideraron que era la oferta que se les había hecho.

Lima, cinco de diciembre de dos mil trece.-

LA SALA CIVIL PERMANENTE DE LA CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE LA REPÚBLICA: con el expediente administrativo acompañado, vista la causa número dos mil trescientos ochenta y uno guión dos mil trece, en audiencia pública llevada a cabo en la fecha y producida la votación con arreglo a ley, emite la siguiente sentencia de vista:

I. RESOLUCIÓN MATERIA DE APELACIÓN:

En el presente proceso contencioso administrativo la Empresa demandante **Promotora de Inversiones Sirius S.A.C.** interpone recurso de apelación a fojas ciento noventa, contra la sentencia contenida en la resolución número dieciocho de fecha uno de julio de dos mil once, que obra de fojas ciento sesenta y nueve, que declara infundada la demanda de impugnación de resolución administrativa, incoada contra el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual y otros.

II. ANTECEDENTES:

1. SEDE ADMINISTRATIVA:



CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE LA REPÚBLICA
SALA CIVIL PERMANENTE
APELACIÓN N° 2381-2013
LIMA

El veinticuatro de octubre de dos mil cinco, Francisco Martín Venero Monzón y Cecilia Villena Valdivia denunciaron a Promotora de Inversiones Sirius S.A.C. por infracción a las normas de protección al consumidor. Al respecto señalan que el treinta de octubre de dos mil tres suscribieron con el denunciado un contrato de opción de compra de una membresía en Sauce Alto Resort & Country Club, por la cual pagaron un monto de US\$ 520.00 (quinientos veinte con 00/100 Dólares Americanos). Asimismo, manifiestan que pese a lo ofrecido, Promotora de Inversiones Sirius S.A.C. no cumplió con otorgarles: i) un carné de asociado nacional e internacional; ii) una semana de hospedaje en la sede de Cieneguilla y una semana en la sede de Playa Caballeros; iii) la lista de establecimientos a los cuales podía acceder para reservar hospedaje; iv) doce semanas de hospedaje a precio preferencial en algún hotel afiliado al sistema "Interval Internacional", ya que en las tres oportunidades en que intentaron reservar hospedaje en Hawai, la respuesta habría sido negativa; y, v) ingreso libre a sus instalaciones por un año.

En sus descargos, Promotora de Inversiones Sirius S.A.C. señaló que los denunciados no habían adquirido una membresía sino una opción de compra válida por un año, que les daba libre acceso a su club y doce semanas de hospedaje internacional bajo el sistema "Club Interval", por dos años, las cuales se encontraban sujetas a la disponibilidad de los establecimientos ubicados en cada país. Asimismo indicó que la opción adquirida no generaba un código de afiliación a "Interval International", dado que ello estaba previsto para cuando los denunciados adquirieran la membresía. Finalmente, alegó que no se había entregado a los señores Venero el carné para que puedan ingresar a las instalaciones del club porque éstos no entregaron las hojas de datos y fotografías que les fueron requeridas.



CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE LA REPÚBLICA
SALA CIVIL PERMANENTE
APELACIÓN N° 2381-2013
LIMA

Mediante Resolución número 0386-2006/CPC, la Comisión declaró fundada la denuncia interpuesta contra Promotora de Inversiones Sirius S.A.C. por infracción a lo establecido en los artículos 5, literal b) y 15 de la Ley de Protección al Consumidor, ya que estableció que ésta no había cumplido con entregar a la denunciante la lista de establecimientos afiliados al sistema "Interval Internacional". Atendiendo a dichas infracciones, impuso al denunciado una multa ascendente a dos UIT y le ordenó que asuma el pago de las costas y costos del procedimiento. Asimismo, declaró infundada la denuncia en los demás extremos. El veintitrés de marzo de dos mil seis, los señores Venero apelaron la mencionada resolución manifestando que la Comisión debió declarar fundada la denuncia en todos sus extremos, toda vez que Promotora de Inversiones Sirius S.A.C. no había cumplido con el servicio ofrecido inicialmente. Finalmente, indicó que el INDECOPI debió ordenar, como medida correctiva, que el denunciado cumpla con el contrato o le devuelva el dinero pagado. El veintisiete de marzo de dos mil seis, Promotora Inversiones Sirius S.A.C. apeló la Resolución número 0386-2006-CPC, señalando que, para realizar las reservas de hospedaje no era necesario que los denunciantes contaran con la lista de hoteles disponibles. Sin perjuicio de ello, alegó que los señores Venero podían haber accedido a dicha información, a través de la página web del sistema "Interval International". Mediante Resolución número 1429-2006/TDC-INDECOPI, de fecha dieciocho de setiembre de dos mil seis, el Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual del INDECOPI resolvió declarar infundados los recursos de apelación presentados por las partes y, en consecuencia, confirmar en todos sus extremos la resolución número 0386-2006/CPC emitida por la Comisión de Protección al Consumidor el siete de marzo de dos mil seis.

2. SEDE JUDICIAL:



CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE LA REPÚBLICA
SALA CIVIL PERMANENTE
APELACIÓN N° 2381-2013
LIMA

2.1. Demanda:

Conforme se advierte del escrito de fojas treinta y dos, subsanado a fojas cuarenta y cuatro, la demandante Promotora de Inversiones Sirius S.A.C. Interpuso demanda de impugnación de resolución administrativa contra el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI solicitando como pretensión que se declare la ineficacia de la Resolución número 1429-2006/TDC-INDECOPI de fecha dieciocho de setiembre de dos mil seis y Resolución número 0386-2006/CPC de fecha siete de marzo del año dos mil seis; alegando como sustento de su pretensión que mediante las resoluciones materia de impugnación se atribuyó a la demandante como responsable de no haber entregado a los usuarios la información relacionada sobre los establecimientos de hospedaje a los que podrían acceder los denunciante; que la actora ha proporcionado tal información para que los usuarios puedan escoger el que les acomode de acuerdo a sus necesidades, prueba de ello es que en la resolución materia de impugnación, la Sala de Defensa de INDECOPI deja constancia de la verificación de una solicitud de reserva de hospedaje en marzo de dos mil cinco, la que no pudo ser otorgada por falta de disponibilidad; no resultando entendible que posteriormente varíe su conclusión determinando que no se le ha entregado la lista de establecimientos donde se podía solicitar hospedaje. Agrega que al no haber disponibilidad de hospedajes en dicha ciudad se le ofreció otras alternativas a los señores Venero, las cuales no fueron aceptadas por los usuarios lo que escapa al compromiso asumido, existiendo consecuentemente contradicción en la resolución impugnada, pues los mismos denunciante decidieron no aceptar las opciones ofrecidas.

2.2. Contestación de la demanda:



CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE LA REPÚBLICA
SALA CIVIL PERMANENTE
APELACIÓN N° 2381-2013
LIMA

A fojas sesenta y uno el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI, representado por su apoderado Doctor Efraín Pacheco Guillén contesta la demanda señalando que el Tribunal del INDECOPI sancionó a la empresa demandante por infracción a las normas de protección al consumidor en la prestación de servicios de entretenimiento y esparcimiento, al omitir proporcionar a los consumidores afectados, el listado de establecimiento de hospedaje que se encontraban disponibles, de conformidad con la información que les fue proporcionada al momento de contratar. Indica que la empresa demandante no ha probado haber entregado a los consumidores la totalidad de opciones de hospedaje, por lo que estos se encontraban limitados a optar por aquellos establecimientos y destinos sugeridos por la empresa proveedora, situación que no correspondía con las expectativas generadas a partir de la información que les fue proporcionada. Se estableció que un consumidor razonable no esperaría que la empresa que contrata para ofrecerle opciones de entretenimiento, no le proporcione el menú completo de las mismas y como consecuencia de ello, estos se vean limitados a las sugerencias de la empresa proveedora.

2.3. Puntos controvertidos:

Se fijó como punto controvertido determinar si procede declarar la nulidad e ineficacia de las Resoluciones números 0386-2006/CPC y 1429-2006/TDC-INDECOPI, de fecha siete de marzo y dieciocho de setiembre del dos mil seis, expedida por la Comisión de Defensa del Consumidor y de la Sala de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual, ordenándose se emita nueva resolución conforme a ley.

2.4. Sentencia:



CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE LA REPÚBLICA
SALA CIVIL PERMANENTE
APELACIÓN N° 2381-2013
LIMA

Por sentencia de fecha uno de julio de dos mil once, obrante a fojas ciento sesenta y nueve la Segunda Sala Especializada en lo Contencioso Administrativo de la Corte Superior de Justicia de Lima declaró infundada la demanda al considerar que la demandante, como proveedora de servicios, tenía la obligación de brindar a los usuarios información veraz, clara y detallada sobre los servicios ofrecidos, en este caso, respecto al hospedaje preferencial en los hoteles afiliados al sistema "Interval internacional", debiendo haber hecho de conocimiento al usuario, el nombre detallado de los hoteles al que se encontraba afiliado, a fin de que este pueda elegir oportunamente. Para la Sala Superior resulta incorrecto que la demandante luego de haber informado a los consumidores que no había disponibilidad de hotel, hasta en tres oportunidades (lo que sucedió entre los años dos mil cuatro y dos mil cinco), recién se les ponga en conocimiento la lista de hoteles que puede elegir. Agrega que en cuanto al argumento de la demandante de que se le ofreció a los denunciados otras alternativas, tal aseveración no ha sido corroborada con documento alguno que lo sustente. En esa perspectiva, la Sala Superior concluye que lo resuelto en la vía administrativa se encuentra arreglado a derecho y que ha sido expedido en atención a las normas previstas para el caso; por lo que la resolución administrativa no ha incurrido en ninguna de las causales de nulidad previstas en el artículo 10 de la Ley 27444, motivo por el cual la demanda debe ser desestimada.

III. RECURSO DE APELACIÓN:

Mediante escrito obrante a fojas ciento noventa la Empresa Promotora de Inversiones Sirius S.A.C. interpone recurso de apelación alegando que la Sala Superior incurre en error al no haber analizado debidamente los hechos materia de la demanda, así como por no haber motivado adecuadamente las razones en las que funda la sentencia. Señala que ha sostenido durante el procedimiento administrativo que sí proporcionó la



CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE LA REPÚBLICA
SALA CIVIL PERMANENTE
APELACIÓN N° 2381-2013
LIMA

información necesaria de los establecimientos de hospedaje para que los usuarios puedan escoger el que les acomode de acuerdo a sus necesidades, pero que no fueron aceptadas por los usuarios, situación que indica escapa al compromiso asumido, lo cual se prueba con lo anotado en la propia resolución número 1429-2006/TDC-INDECOPI. Agrega que la falta de disponibilidad resulta entendible en un sistema de intercambio vacacional como aquel del que forman parte los denunciados, por lo que no entiende por qué, posteriormente, el Tribunal del INDECOPI varió su conclusión, para esta vez indicar que no se le ha entregado la lista de establecimiento donde se podían hospedar. Añade que no es cierto que recién se les haya entregado la relación de hospedaje, por el contrario, dicha relación ya había sido entregada y lo que se trató de hacer al momento de tomar conocimiento de la no disponibilidad de alojamiento en el lugar escogido, es tratar de asesorarlo para que pueda escoger otra opción igualmente válida de las opciones que tenía en la relación de destinos que se contaba en ese momento para marzo de dos mil cinco.

IV. FUNDAMENTOS DE ESTA SALA SUPREMA:

PRIMERO.- Que, conforme a lo previsto en el artículo 148 de la Constitución Política del Estado, desarrollado en los artículos 1, 3 y siguientes del Texto Único Ordenado de la Ley número 27584, el Proceso Contencioso Administrativo tiene por finalidad controlar la legalidad de los actos de la administración y resoluciones que son expedidas por las autoridades administrativas en el ejercicio de sus funciones, actos que en principio gozan de la presunción de validez y legalidad. En este contexto, la labor jurisdiccional en los procesos contenciosos está orientada principalmente a declarar la nulidad o la invalidez de las resoluciones administrativas, cuando éstas sean contrarias al ordenamiento jurídico o



CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE LA REPÚBLICA
SALA CIVIL PERMANENTE
APELACIÓN N° 2381-2013
LIMA

cuando en su proceso de formación se haya vulnerado el principio del debido proceso.

SEGUNDO.- Que, Francisco Martín Venero Monzón y Cecilia Villena Valdivia y la empresa Promotora de Inversiones Sirius S.A.C. suscribieron un contrato, mediante el cual la referida empresa entregaba un Certificado que representaba "*la oportunidad de hospedaje en cualquier desarrollo en los destinos que se proponen utilizando el sistema de intercambio Interval Internacional*" y que le permitía disfrutar a los contratantes de un año de ingreso al Club Sauce Alto Resort & Country Club y doce semanas de hospedaje con el sistema Club Interval hasta dos años después de la emisión del Certificado. En el Certificado que obra a fojas seis del expediente administrativo se hace referencia a las "*instrucciones para disfrutar de las vacaciones*" que comprendían, entre otros, solicitar reservaciones con un mínimo de sesenta días antes de la fecha que se desee viajar. No se observa en el Certificado que las reservas estuvieran sujetas a disponibilidad. Lo mismo acontece con el registro al Club Interval que corren a fojas siete y ocho del expediente administrativo.

TERCERO.- Que, existiendo dicho contrato existía obligación de la parte demandante de cumplir estrictamente con lo que se había comprometido, sin que pudiera eximirse de éstas alegando disposiciones que no fluyeran de dicho convenio, entre otros fundamentos porque el programa contractual fue redactado por la empresa apelante y, luego, porque ella tenía el deber de informar debidamente a los consumidores de todos los detalles referidos a los servicios que ofrecía.

CUARTO.- Que, en efecto, en principio, la pre redacción de los documentos contractuales realizada por una de las partes supone, conforme lo expone el artículo 1401 del Código Civil, que en caso de duda la interpretación del acto jurídico se realizará a favor de la otra, lo



CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE LA REPÚBLICA
SALA CIVIL PERMANENTE
APELACIÓN N° 2381-2013
LIMA

que implica, en este caso, considerar lo que los consumidores consideraron que era la oferta que se les había hecho. Luego, el artículo 5.b de la Ley de Protección al Consumidor es claro al afirmar que los consumidores tienen el derecho de recibir la información necesaria sobre las características de los productos y servicios que desean adquirir, a fin de que puedan realizar una elección adecuada. Finalmente, el artículo 15 de la misma ley impone como obligación al proveedor de consignar en forma veraz, suficiente, apropiada y accesible al consumidor, la información sobre lo que oferta en el mercado.

QUINTO.- Que, es en atención a las normas señaladas que mediante Resolución número 288-2000/TDC-INDECOPI, la Sala de Defensa de la Competencia del Tribunal, estableció como precedente obligatorio lo siguiente: *“1. Los proveedores tienen la obligación de poner a disposición de los consumidores toda la información relevante respecto a los términos y condiciones de los productos o servicios ofrecidos, de manera tal que aquella pueda ser conocida o conocible por un consumidor razonable utilizando su diligencia ordinaria. Para determinar qué prestaciones y características se incorporan a los términos y condiciones de una operación en caso de silencio de las partes o en caso de que no existan elementos de prueba que demuestren qué es lo que las partes acordaron realmente, se acudirá a las costumbres y usos comerciales, a las circunstancias que rodean la adquisición y a otros elementos que se consideren relevantes. En lo no previsto, se considerará que las partes acordaron que el bien o servicio resulte idóneo para los fines ordinarios por los cuáles éstos suelen adquirirse o contratarse según el nivel de expectativa que tendría un consumidor razonable”.*

SEXTO.- Que, estando a lo expuesto se advierte que no existe controversia en torno a la existencia del contrato celebrado entre los esposos Venero y Promotora Inversiones Sirius S.A.C. y que los esposos



CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE LA REPÚBLICA
SALA CIVIL PERMANENTE
APELACIÓN N° 2381-2013
LIMA

Venero quisieron realizar un viaje en marzo de dos mil cinco a la ciudad de Hawai. La discusión gira en torno a saber si se les proporcionó la lista de hoteles afiliados a Interval Internacional. Sobre el punto debe señalarse que no existe en autos documento alguno que acredite que la demandante proporcionó dicha información a los esposos Venero, ello implica, en el contexto de las normas jurídicas antes anotadas y de la obligación de Promotora Inversiones Sirius S.A.C, de proporcionar información debida a los consumidores, infracción a lo dispuesto en los artículos 5.b. y 15 de la Ley de Protección al Consumidor, más aún si dichos datos permitían conocer las opciones disponibles y planificar en qué establecimiento se deseaba solicitar el hospedaje.

SÉTIMO.- Que, la apelante sostiene que sí brindó dicha afirmación y respalda su dicho en la supuesta contradicción existente en lo indicado en el párrafo segundo del Título III de la Resolución número 1429-2006/TDC-INDECOPI y la expuesta en el párrafo quinto del mismo Título de la referida resolución. Tales expresiones, sin embargo, no verifican los términos de la impugnación, en tanto: (i) En el primer caso el Tribunal de Indecopi se refiere al deber de idoneidad **por no haber cumplido con lo ofrecido respecto al disfrute de doce semanas de alojamiento en cualquier parte del mundo** y en el segundo caso **a la imputación por la falta de entrega de la lista de hoteles afiliados al programa Interval Internacional**. De lo que sigue que se trata de supuestos distintos; y, (ii) Porque la negada contradicción del Tribunal de Indecopi no implica probanza alguna de que la demandante sí haya proporcionado la información que se le requiere.

OCTAVO.- Que, en esa perspectiva habiéndose incumplido el deber de información y no habiéndose acreditado los extremos de la demanda, no es posible amparar ésta, dado que no se aprecia que se haya incurrido en nulidad administrativa alguna.



CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE LA REPÚBLICA
SALA CIVIL PERMANENTE
APELACIÓN N° 2381-2013
LIMA

4. DECISIÓN:

Por estas consideraciones, de conformidad con el dictamen Fiscal Supremo en lo Civil y en aplicación del artículo 12 del Texto Único Ordenado de la Ley Orgánica del Poder Judicial, modificado por la ley número 28490: **CONFIRMARON** la sentencia contenida en la resolución número dieciocho de fecha uno de julio de dos mil once, que obra a fojas ciento sesenta y nueve, expedida por la Segunda Sala Contenciosa Administrativa de la Corte Superior de Justicia de Lima, que declara infundada la demanda; en los seguidos por Promotora de Inversiones Sirius S.A.C. contra el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI y otros; notificándose y los devolvieron; interviniendo como ponente el Señor Juez Supremo **Calderón Puertas.-**

SS.

ALMENARA BRYSON

HUAMANI LLAMAS

ESTRELLA CAMA

RODRÍGUEZ CHÁVEZ

CALDERON PUERTAS

Hmh/Ymbs

Dr. STEFANO MORALES ANCISO
SECRETARIO
SALA CIVIL PERMANENTE
CORTE SUPREMA

24 ABR 2014