



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N° 1381-2022/PS3

## RESOLUCIÓN FINAL N°1003-2023/CC2

**PROCEDENCIA** : ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3

**DENUNCIANTE** : VICTOR MARCELO QUINTANA CAMPOS (EL SEÑOR QUINTANA)

**DENUNCIADA** : INVERSIONES JUSTAFOR DOS S.A.C.<sup>1</sup> (EL HORNERO)

**MATERIAS** : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
DEBER DE INFORMACIÓN  
ATENCIÓN DE RECLAMOS

**ACTIVIDAD** : ACTIVIDADES DE RESTAURANTES Y DE SERVICIO MÓVIL DE COMIDA

Lima, 1 de junio de 2023

### ANTECEDENTES

1. Mediante escrito del 8 de junio de 2022, el señor Víctor Marcelo Quintana Campos (en adelante, el señor Quintana) interpuso una denuncia contra Inversiones Justafor Dos S.A.C. (en adelante, El Hornero) ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3 (en adelante, el OPS) por presuntas infracciones a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor<sup>2</sup> (en adelante, el Código).

2. Con Resolución N° 1 del 11 de octubre de 2022, el OPS admitió a trámite la denuncia en los siguientes términos:

*“PRIMERO: Iniciar un procedimiento administrativo sancionador en mérito a la denuncia de fecha 8 de junio de 2022, presentada por el señor Víctor Marcelo Quintana Campos contra Inversiones Justafor Dos S.A.C. por presuntas infracciones a lo establecido en:*

- (i) *El artículo 2 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que no habría cumplido con brindar información relevante respecto del servicio de pan y mantequilla ofrecido durante el consumo realizado el 19 de mayo de 2022, toda vez que, pese a que tendría la apariencia de una cortesía, no informó que este tendría un costo de S/ 5,00 por persona, ni consultó si se deseaba dicha prestación, ocasionando que se realice un cobro de S/ 15,00 adicionales al consumo efectuado.*
- (ii) *El artículo 24 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que no habría cumplido con atender adecuadamente los reclamos verbales efectuados los días 19 y 20 de mayo de 2022, toda vez que, pese a que se consultaron los motivos por los cuales se realizó el cobro de un servicio no solicitado ni informado previamente, no le brindaron respuestas que justifiquen dicha situación.” (Sic)*

3. El 3 de noviembre de 2022, El Hornero se apersonó al procedimiento y presentó sus descargos.

4. El 4 de noviembre de 2022, el señor Quintana presentó escrito, en atención al requerimiento de información realizado por el OPS mediante Resolución N° 1.

5. Mediante Resolución Final N° 0157-2023/PS3 de fecha 8 de febrero de 2023, el OPS resolvió lo siguiente:

<sup>1</sup> Con Registro Único de Contribuyente (R.U.C.) N° 20602310711.

<sup>2</sup> **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 vigor.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N° 1381-2022/PS3

- (i) Archivar el procedimiento contra El Hornero, por la supuesta infracción a lo establecido en el artículo 2 del Código, referido a que no habría cumplido con brindar información relevante respecto del servicio de pan y mantequilla ofrecido durante el consumo realizado el 19 de mayo de 2022, toda vez que, pese a que tendría la apariencia de una cortesía, no informó que este tendría un costo de S/ 5,00 por persona, ni consultó si se deseaba dicha prestación, ocasionando que se realice un cobro de S/ 15,00 adicionales al consumo efectuado, en tanto se verificó que proveedor denunciado cumplió con brindar la información referida al servicio de pan y mantequilla en su carta; y,
- (ii) archivar el procedimiento contra El Hornero, por la supuesta infracción a lo establecido en el artículo 24 del Código, referido a que no habría cumplido con atender adecuadamente los reclamos verbales efectuados los días 19 y 20 de mayo de 2022, toda vez que, pese a que se consultaron los motivos por los cuales se realizó el cobro de un servicio no solicitado ni informado previamente, no le brindaron respuestas que justifiquen dicha situación, en tanto se verificó que el proveedor denunciado cumplió con atender de manera idónea los reclamos formulados por el señor Quintana;

6. Con escrito de 2 de marzo de 2023, el señor Quintana interpuso recurso de apelación contra la Resolución Final N° 0157-2023/PS3 de fecha 6 de febrero de 2023.

## CUESTIÓN PREVIA

### **Sobre la solicitud de programación de una diligencia de inspección**

7. A través de su recurso de apelación, el señor Quintana solicitó a esta Comisión que se realice una inspección en los establecimientos del proveedor denunciado a fin de evaluar su conducta infractora.
8. Al respecto, la Directiva N° 001-2021-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, la Directiva), establece en el numeral 18.2 del artículo 18 que resultan aplicables al procedimiento, entre otras, las disposiciones contenidas en el artículo 29 de la Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI, aprobada por Decreto Legislativo 807.
9. Por su parte, el artículo 24 de la Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi<sup>3</sup>, aprobada por Decreto Legislativo N° 807, estipula que el Secretario Técnico tiene la facultad de realizar inspecciones necesarias para otorgar mayores elementos de juicio de la Comisión.
10. De lo expuesto, se desprende que la diligencia de inspección reviste un aspecto facultativo del que cuenta la Secretaría Técnica, más no, un carácter obligatorio legamente previsto para el trámite del procedimiento administrativo. Así, la programación de una diligencia de inspección no es un derecho que le asista al administrado dentro del procedimiento.
11. En ese sentido, a criterio de este Colegiado, en el caso que no ocupa, no resulta necesario llevar a cabo una diligencia de inspección, en tanto se cuentan con los

<sup>3</sup> **LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI, APROBADA POR DECRETO LEGISLATIVO 807**

Artículo 24.- El Secretario Técnico se encargará de la tramitación del procedimiento. Para ello, cuenta con las siguientes facultades:

(...)

f) Llevar a cabo las inspecciones e investigaciones necesarias para otorgar mayores elementos de juicio a la Comisión, así como las fiscalizaciones que, de ser el caso, se contemplen en disposiciones legales y reglamentarias, que considere pertinentes o que sean requeridas por la Comisión.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N° 1381-2022/PS3

medios de prueba suficientes para analizar la presunta conducta infractora y emitir un pronunciamiento respecto de la misma.

12. En consecuencia, corresponde declarar **infundada** la solicitud de programación de una diligencia de inspección requerida por el señor Quintana.

## ANÁLISIS

### Sobre el deber de información

13. El artículo 1°.1 literal b) del Código, señala que los consumidores tienen derecho a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios<sup>4</sup>.
14. En esa línea, el numeral 2.1 del artículo 2 del Código establece el deber que tienen los proveedores de ofrecer al consumidor toda la información relevante para tomar una decisión o realizar una elección adecuada de consumo, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios<sup>5</sup>. Asimismo, el numeral 2.2 de la citada norma, dispone que la información brindada deberá ser veraz, suficiente, apropiada y muy fácilmente accesible al consumidor o usuario, siendo que toda la información sobre los productos o servicios ofertados sirva para tomar una decisión que se ajuste a sus intereses<sup>6</sup>.
15. De igual forma, el punto 2.3 del artículo antes mencionado señala que, para analizar la información relevante, se debe de considerar toda aquella sin la cual no se hubiera adoptado una decisión de consumo, o si se hubiera efectuado en términos distintos<sup>7</sup>.
16. La información genera certidumbre y facilita el comportamiento del consumidor permitiéndole conocer sus derechos y obligaciones, y, prever posibles contingencias y planear determinadas conductas.

<sup>4</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

**Artículo 1.- Derechos de los consumidores**

1.1 En los términos establecidos por el presente Código, los consumidores tienen los siguientes derechos:  
(...)

b. Derecho a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.

<sup>5</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

**Artículo 2.- Información relevante**

2.1 El proveedor tiene la obligación de ofrecer al consumidor toda la información relevante para tomar una decisión o realizar una elección adecuada de consumo, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.

<sup>6</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

**Artículo 2.- Información relevante**

(...)

2.2 La información debe ser veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada, oportuna y fácilmente accesible, debiendo ser brindada en idioma castellano.

<sup>7</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

**Artículo 2.- Información relevante**

(...)

2.3 Sin perjuicio de las exigencias concretas de las normas sectoriales correspondientes, para analizar la información relevante se tiene en consideración a toda aquella sin la cual no se hubiera adoptado la decisión de consumo o se hubiera efectuado en términos substancialmente distintos. Para ello se debe examinar si la información omitida desnaturaliza las condiciones en que se realizó la oferta al consumidor.



PERÚ

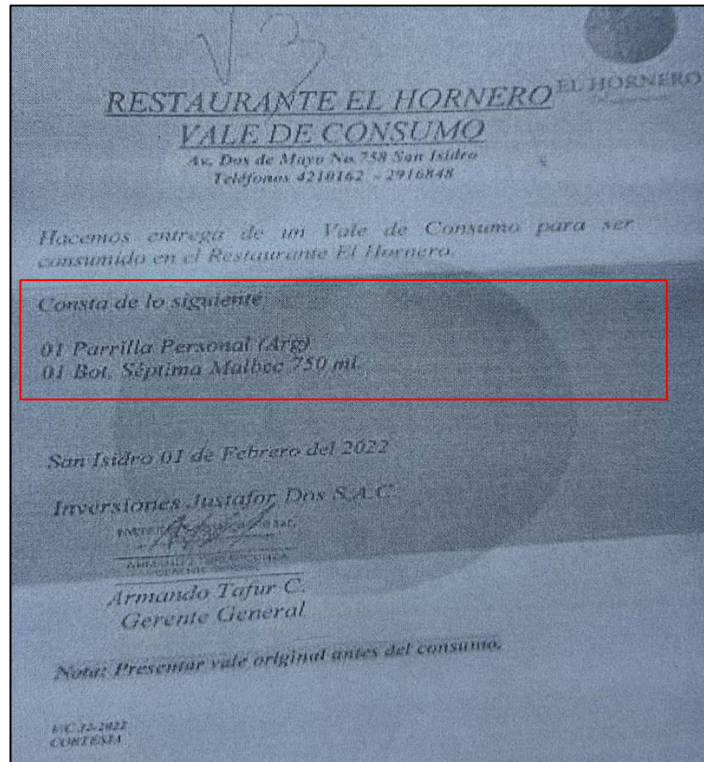
Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N° 1381-2022/PS3

17. Cabe agregar que la información es un proceso de naturaleza dinámica y que, por tanto, no es exigible únicamente al momento de la configuración de la relación de consumo. Así, en atención al deber de información que recae sobre los proveedores, el consumidor requerirá conocer toda aquella información relevante y suficiente referida a los bienes y servicios contratados a efectos de corroborar los términos en los que el proveedor le entregó un bien o brindó un servicio a fin de que pueda formular los reclamos que considere pertinentes o hacer valer sus derechos ante las instancias pertinentes, en caso se produjera algún tipo de controversia.
18. En su denuncia, el señor Quintana indicó lo siguiente:
- (i) El 29 de mayo de 2022, acudió al restaurante El Hornero con la finalidad de hacer efectivo el vale de consumo del 1 de febrero del 2022, por una (1) parrilla personal y una (1) botella Séptima Malbec 750ml.
  - (ii) al instalarse en una mesa, un mozo le sirvió una cesta con cuatro (4) panecillos franceses y tres (3) potes pequeños de mantequilla, los cuales no fueron pedidos, lo que le dio la impresión de que se trataría de una cortesía del restaurante, por lo que procedió a consumirlos;
  - (iii) no obstante, al momento de realizar el pago de los pedidos adicionales al vale de consumo, verificó que se le realizó el cobro de S/ 15,00 por concepto del servicio de pan y mantequilla, pese a que dicho servicio no fue requerido.
19. En sus descargos, El Hornero indicó que puso a disposición del denunciante la información relevante y suficiente para advertir que el servicio de pan y mantequilla tenía un precio de S/ 5,00, toda vez que en la puerta del local se encuentra la carta con los precios del servicio.
20. Mediante Resolución Final N° 0157-2023/PS3 del 6 de febrero de 2023 el OPS resolvió archivar el procedimiento contra El Hornero, debido a que se verificó que puso a disposición del denunciante la información sobre el precio del servicio de pan y mantequilla, de manera oportuna.
21. Al respecto, obran en el expediente los siguientes medios probatorios:
- (i) Vale de consumo otorgada por El Hornero al denunciante, el 1 de febrero del 2023, el cual constaba de una (1) parrilla personal y una (1) Botella Séptima Malbec 750 ml:

**[Imagen en la siguiente carilla]**



- (ii) Boleta de Venta del 19 de mayo de 2022, emitida por El Hornero a favor del denunciante, por el monto de S/ 24,00, en virtud al consumo de una (1) gaseosa y el servicio de pan y mantequilla:

**[Imagen en la siguiente carilla]**



- (iii) Fotografía de la carta de la carta de consumo ubicada en el exterior del local de El Hornero, en la cual se consignan los precios de los servicios ofrecidos, y, precisamente se precisa que el servicio de pan y mantequilla tiene un valor de S/ 5,00:

[Imagen en la siguiente carilla]



- (iv) Archivos de audio aportados por el señor Quintana, en el cual se desprende una comunicación entre las partes, en la cual se hace alusión al cobro del servicio del pan con mantequilla:

[Transcripción]

Primer parte

**El Hornero [00:00]:** ¿Cómo está? Ante todo, las disculpas del caso, tuvo un inconveniente con el servicio de pan y mantequilla, me informan en la oficina.

**Señor Quintana [00:09]:** Sí, dígame.

**El Hornero [00:10]:** Sí, señor. Quería pedirle las disculpas del caso porque el mozo no le informó del cobro del pan y mantequilla. Me gustaría hacerle la devolución. ¿me podría mandar algún número de cuenta, Yape, Plin? Para hacerle la devolución de su dinero, por favor.

**Señor Quintana [00:24]:** No señor, yo voy a proceder a hacer la denuncia ante Indecopi.

**El Hornero [00:30]:** Sí, como le digo señor, esto ha sido un error del mozo, este es un aprendizaje.

**Señor Quintana [00:36]:** No, es un error. No es un error, porque yo he consumido hace tiempo con ustedes y no reparé en el error. Hasta que una amiga me dijo "oye, te cobran el pancito" ¿qué? Si en ningún momento lo hemos pedido. Luego, yo he ido con mi esposa y efectivamente nos han cobrado.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N° 1381-2022/PS3

### Segunda parte

**Señor Quintana [00:00]:** *al pagar, yo le digo, está equivocado, yo solo he pedido la gaseosa. El señor va, a caja me imagino, y regresó, esta es la cuenta. Okey, yo la pago y ya veo como procedo. Y no solamente conmigo. Esta es una política errada que tienen ustedes desde que han empezado, al parecer siempre cobran.*

**El Hornero [00:25]:** *Sí, señor. Como le informo, esto ha sido un error por parte del mozo. Normalmente, el cliente que tiene conocimiento o el cliente que no desea, simplemente dice no el pan. Pues, es un error por parte del mozo no avisarle. Por la preocupación que tengo por su incomodidad, le pido las disculpas del caso.*

**Señor Quintana [00:43]:** *no se trata de eso, señor. No trate de disfrazar la falta suya, señor. No es que ha habido equivocación. Yo le he dicho al señor, yo ya hace tiempo le dije eso no está bien. Si yo voy a una cevichería, me ponen mi canchita y no sale por ningún lado, porque está, en el precio está, pero no me lo cobran así de manera separada y mucho menos, ¿cuantas personas estuvieron? Y me sacan eso. Yo ya pensé que habían corregido eso y no lo han corregido. Han vuelto a infringir las normas, yo le resalté al caballero “yo solo he pedido la gaseosa”.*

22. De forma previa al análisis de fondo, este Despacho estima pertinente señalar que, conforme al artículo 104 del Código<sup>8</sup>, 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.
23. Así, conforme a lo indicado en el numeral precedente, de acuerdo con lo establecido en el Código, la atribución de responsabilidad en la actuación de las partes del procedimiento se determina de la siguiente manera:
- (i) **Acreditación del defecto:** corresponde al consumidor probar la existencia de un defecto en el bien o servicio; e,
  - (ii) **Imputación del defecto:** acreditado el defecto, corresponderá al proveedor demostrar que el defecto no le es imputable.
24. A mayor abundamiento, el numeral 173.2 del artículo 173 del TUO, establece que corresponde a los administrados aportar los medios probatorios que sustenten sus alegaciones<sup>9</sup>.

<sup>8</sup> 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

<sup>9</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO MEDIANTE DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS**

**Artículo 173.- Carga de la prueba**

173.1 La carga de la prueba se rige por el principio de impulso de oficio establecido en la presente Ley.

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.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N° 1381-2022/PS3

25. De los medios probatorios, se advierte que el 19 de mayo de 2022, el señor Quintana acudió al restaurante El Hornero a fin de canjear un vale de consumo gratis. En ese sentido, el denunciante alegó que, al ubicarse en una mesa, un mozo les sirvió una canasta de panes y potes de mantequilla, los cuales consumió bajo la interpretación de que se trataría de una cortesía.
26. Así, en tanto consumió una gaseosa adicional a lo ofrecido en su vale, solicitó la cuenta de consumo, en la cual advirtió el cobro por el servicio del pan con mantequilla por el valor de S/ 15,00. Ante ello, el denunciante solicitó la rectificación de la boleta de venta, en tanto no solicitó el servicio cuestionado; no obstante, pese a su cuestionamiento, se le realizó el cobro del mismo.
27. Por lo indicado, el señor Quintana cuestionó que El Hornero no informó debidamente que el consumo del servicio de pan y mantequilla tendría un cobro, siendo que le habría dado la impresión de tratarse de una cortesía, en tanto fue proporcionado sin ser requerido el denunciante.
28. Así, en el caso que nos ocupa, resulta necesario señalar que el numeral 3 del artículo 5 del Código<sup>10</sup> señala que los establecimientos que expenden comidas y bebidas están obligados a colocar sus listas de precios en el exterior, de forma accesible y visible para consulta del consumidor. En ese sentido, la lista de precios tiene la finalidad de brindar información del precio de las comidas y bebidas ofrecidas por determinado proveedor, así como sus beneficios adicionales, de tal manera que el consumidor que acude a un establecimiento cuenta con toda la información necesaria para adquirir los alimentos y/o bebidas que sean de su interés, sin que, de manera posterior, se vea sorprendido por sobrecostos en su consumo.
29. En esa línea, la Sala Especializada en Protección al Consumidor<sup>11</sup> (en adelante, la Sala) ha señalado que la finalidad del precitado artículo no es otra que proporcionar a los consumidores información clara y oportuna sobre los precios de los servicios que se ofrecen en establecimientos que expenden comidas y bebidas, entre otros. Ello, con la finalidad de realizar una adecuada decisión de consumo, sin necesidad de consultarlos con su personal, es decir antes de que se configure una relación de consumo.
30. De lo señalado, El Hornero, en su calidad de proveedor del servicio de restaurante, se encontraba obligado a mostrar la lista de precios de sus servicios en la parte exterior de su local, toda vez que este es el medio a través del cual proporciona información, de manera oportuna y accesible, a los consumidores sobre el precio de los productos y/o servicios que ofrece.
31. Sobre ello, cabe señalar que El Hornero ha acreditado cumplir con dicha obligación, en tanto se verificó que cuenta con una lista de precios en la parte exterior de su local. Precisamente, se advierte que consignó en dicha carta que el servicio de pan con mantequilla tenía un precio de S/ 5,00, por lo que es posible determinar que puso a disposición del denunciante, de manera oportuna, la información sobre el precio de tal servicio, tal como se advierte en la siguiente imagen:

<sup>10</sup> **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

**Artículo 5.- Exhibición de precios o de listas de precios**

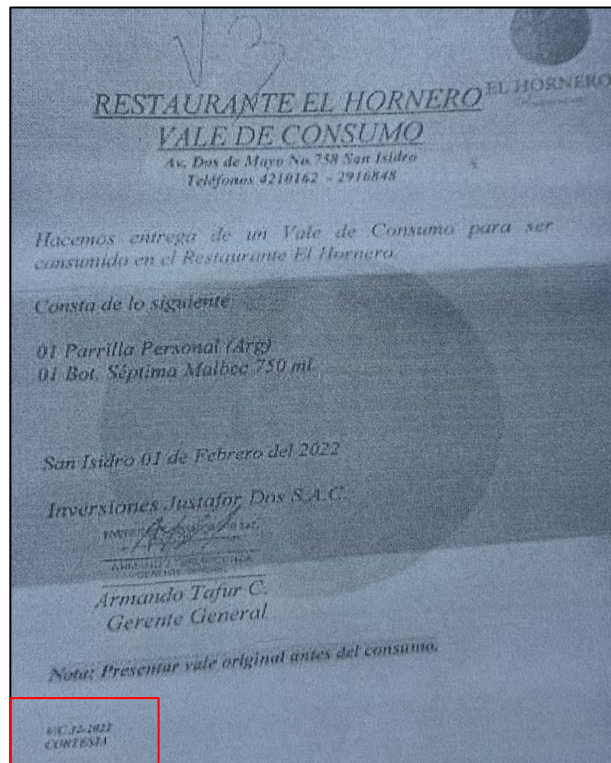
5.3. Los establecimientos que expenden comidas y bebidas, y los servicios de hospedaje y hostelería están obligados a colocar sus listas de precios en el exterior, de forma accesible y visible para consulta del consumidor. En estos servicios está prohibido el cobro de montos adicionales por cualquier tipo de concepto o recargo de manera disgregada al precio final, con excepción del recargo al consumo por concepto de servicio de los trabajadores previsto en norma especial, en cuyo caso debe informarse al consumidor de manera oportuna, accesible y visible.

<sup>11</sup> Resolución N° 1435-2021/SPC-INDECOPI, Resolución N° 0207-2021/SPC-INDECOPI, Resolución N° 0076-2021/SPC-INDECOPI.



32. Ahora bien, en cuanto a las alegaciones del denunciante referidas a que el servicio le fue entregado, sin haber sido requerido, por lo que le dio la impresión de que sería una cortesía, tal como fue reconocido por el proveedor en los audios aportados, cabe precisar que como se ha mencionado en los párrafos anteriores, el señor Quintana se encontraba plenamente informado de los costos que acarrearía el consumo del servicio de pan y mantequilla, por lo que el hecho de que se hubiese puesto a su disposición no suponía la gratuidad de dicho servicio.
33. En efecto, al contar con la información respecto al valor del servicio, no resulta razonable que el denunciante haya asumido que se trataba de una cortesía por parte del proveedor, más aún si esta no le fue ofrecida expresamente de esa manera.
34. Lo anteriormente mencionado, implicaría amparar supuestos en los cuales el consumidor realiza consumos sin que efectúe el pago de la contraprestación respectiva.
35. En este punto, resulta importante mencionar que si bien, en el mercado en el que se desenvuelven (expendio de alimentos), los proveedores se encuentran facultados a ofrecer diversos beneficios gratuitos para los consumidores que adquieran sus productos y/o acudan a sus establecimientos, lo cierto es que la expectativa de estos debe fundarse a partir de un ofrecimiento expreso y no en base de subjetividades.
36. A manera de ejemplo, para el caso que nos ocupa, se advierte que el señor Quintana acudió al establecimiento de El Hornero contando con un vale de consumo que lo exoneraba del pago de los alimentos, siendo que en este se señalaba expresamente que se trataba de una cortesía, por lo que, a partir de allí, resulta válido que el

consumidor espere no efectuar ningún desembolso por los alimentos y/o bebidas que allí se detallan. Veamos:



37. De igual forma, no debe perderse de vista que, tal como se desprende de la transcripción de los audios (minuto 00:36 del primer audio), el señor Quintana hizo alusión a que era un cliente asiduo, ya que en anteriores oportunidades había acudido al establecimiento del proveedor y había consumido el servicio materia de denuncia.
38. Por otro lado, en cuanto a las alegaciones del señor Quintana referidas a que la carta del proveedor no se encontraba disponible en su establecimiento en la fecha de ocurrencia de los hechos denunciados, cabe precisar que no cuenta con ningún medio de prueba -si quiera a nivel indiciario- que permita dar cuenta de ello, por lo que en atención al Principio de Licitud, se debe considerar que El Hornero actuó de acuerdo a sus obligaciones y, por ende, contaba con la lista de precios.
39. Adicionalmente, tal como se señaló en el considerando 31 de la presente Resolución, El Hornero ha cumplido con aportar una imagen fotográfica dando cuenta del cumplimiento de sus obligaciones legales.
40. Finalmente, lo alegado por el señor Quintana, en relación a que la lista de precios no es la vía idónea para informar a personas iletradas o invidentes, corresponde señalar que dicho argumento no tiene incidencia en el caso que nos ocupa, puesto que no nos encontramos ante dicho supuesto, así como que de acuerdo a lo establecido en el artículo 5 del Código, se ha verificado que el proveedor denunciado ha cumplido con lo contemplado en dicha normativa.
41. De este modo, al haber quedado acreditado que El Hornero brindó información oportuna y relevante respecto del servicio de pan y mantequilla ofrecido al denunciante, este Colegiado coincide con el órgano de primera instancia, en que no corresponde atribuirle responsabilidad administrativa al denunciado.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N° 1381-2022/PS3

42. En virtud de lo expuesto, corresponde declarar **infundado** el recurso de apelación interpuesto por el señor Quintana y, por tanto, **confirmar** la Resolución Final N° 0157-2023/PS3 del 6 de febrero del 2023, en el extremo que archivó el procedimiento contra El Hornero, referido a que no habría cumplido con brindar información relevante respecto del servicio de pan y mantequilla ofrecido durante el consumo realizado el 19 de mayo de 2022, toda vez que, pese a que tendría la apariencia de una cortesía, no informó que este tendría un costo de S/ 5,00 por persona, ni consultó si se deseaba dicha prestación, ocasionando que se realice un cobro de S/ 15,00 adicionales al consumo efectuado.

### Sobre la falta de atención de reclamos

43. El numeral 1 del artículo 24 del Código<sup>12</sup>, vigente a la fecha de ocurrido los hechos materia de denuncia<sup>13</sup>, establece la obligación de los proveedores de atender los reclamos presentados por sus consumidores y dar respuesta a los mismos en un plazo no mayor a quince (30) días calendario, el cual podrá ser extendido por otro igual cuando la naturaleza del reclamo lo justifique, situación que es puesta en conocimiento del consumidor antes de culminar el plazo inicial.
44. En esa línea, el numeral 2 del precitado artículo establece que en caso contar con una línea de atención de reclamos, debe asegurarse que la atención se oportuna y no se convierta en un obstáculo al reclamo ante la empresa.
45. En el presente caso, el señor Quintana indicó que, ante su disconformidad en el servicio ofrecido, el 19 de mayo de 2022 reclamó de manera presencial el cobro del servicio de pan con mantequilla, sin obtener respuesta por la denunciada. Por tal motivo, el 20 de mayo de 2022, realizó su reclamo vía telefónica; no obstante, tampoco obtuvo una respuesta idónea.
46. En sus descargos, El Hornero señaló que debía declararse la tacha de las tres (3) grabaciones de audios presentada por el denunciante, debido a que no era posible identificar a la persona que entabló las comunicaciones. Asimismo, indicó que los audios se encontrarían incompletos y elaborados a conveniencia del señor Quintana.
47. Mediante Resolución Final N° 0157-2023/PS3 del 6 de febrero de 2023, el OPS resolvió (i) denegar la solicitud de tacha de los audios presentados por el denunciante, toda vez que El Hornero no acreditó la invalidez o la falsedad de dichos medios de prueba; y (ii) archivar el procedimiento contra El Hornero, en tanto el señor Quintana no presentó medios probatorios respecto de su reclamo del 19 de mayo de 2022 y se verificó que cumplió con atender el reclamo formulado el 20 de mayo de 2022.

12

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

##### Artículo 24.- Servicio de atención a reclamos

24.1 Sin perjuicio del derecho de los consumidores de iniciar las acciones correspondientes ante las autoridades competentes, los proveedores están obligados a atender los reclamos presentados por sus consumidores y dar respuesta a los mismos en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario. Dicho plazo puede ser extendido por otro igual cuando la naturaleza del reclamo lo justifique, situación que es puesta en conocimiento del consumidor antes de la culminación del plazo inicial.

24.2 En caso de que el proveedor cuente con una línea de atención de reclamos o con algún medio electrónico u otros similares para dicha finalidad, debe asegurarse que la atención sea oportuna y que no se convierta en un obstáculo al reclamo ante la empresa.

24.3 No puede condicionarse la atención de reclamos de consumidores o usuarios al pago previo del producto o servicio materia de dicho reclamo o del monto que hubiera motivado ello, o de cualquier otro pago.

13

Dicho artículo fue modificado con la entrada en vigencia del Artículo Único de la Ley N° 31435, publicada el 22 de marzo de 2022, el cual establece que el plazo de los proveedores para atender los reclamos presentados por sus consumidores y dar respuesta a los mismos debe ser no mayor de quince (15) días hábiles improrrogables.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N° 1381-2022/PS3

48. En su apelación, el señor Quintana indicó que el OPS no valoró el contenido de los audios ofrecidos como medio de prueba, toda vez que, del contenido de estos, es posible advertir que El Hornero no brindó atención idónea a sus reclamos.
49. Al respecto, obran en el expediente los siguientes medios probatorios:
- (i) Grabación de llamada (06:18) realizada por el señor Quintana al denunciado, el 20 de mayo de 2022, en el cual consulta por el cobro del servicio de pan con mantequilla:

[Transcripción]

**El Hornero [01:12]:** Buenas tardes, mi nombre es Joselyn Sieza, de El Hornero Dos de Mayo, dígame, señor, ¿en qué lo puedo ayudar?

**Señor Quintana [01:15]:** ¿Cómo estás? Estoy apreciando mi boleta y veo que me están cobrando los panes que supuestamente serían cortesía o aparentemente.

**El Hornero [01:26]:** Bueno, el servicio de pan y mantequilla, las canastitas que colocan en la mesa, son cobros que se realizan a los clientes, bueno, del servicio de pan y mantequilla, de acuerdo al número de personas se coloca un servicio de pan y mantequilla, es de S/ 5,00 por persona.

**Señor Quintana [01:47]:** O sea me pones una canastita y me cobras S/ 5,00 por persona. Somos uno, uno, somos dos, somos cuatro, veinte, así sea solo una canastita.

**El Hornero [01:57]:** Es de S/ 5,00 por persona. Así, el cliente desee repetir no se le vuelve a cobrar. Si llegara a requerir más del servicio de pan y mantequilla, ya no se le vuelve a cobrar. Es un solo cobro por persona.

**Señor Quintana [02:14]:** Pero, para empezar, el cliente nunca pidió el pan con mantequilla. ¿Cómo es que ustedes le cobran algo al cliente que nunca pidió? Algo que aparentemente, para el cliente es una cortesía. Como en las cevicherías, te ponen tu canchita y tu chifle, y no te lo cobran, no aparece al menos en la boleta.

**El Hornero [02:35]:** Bueno señor, siempre ha sido un cobro que siempre se ha realizado. Igual, yo lo comprendo, me imagino la incomodidad que debe sentir. Yo, igualmente, voy a pedirle sus datos.

**Señor Quintana [02:48]:** Esto es un robo, señorita. No hay otra cosa, esto es un robo.

**El Hornero [02:56]:** ¿Me podría brindar su nombre? Por favor.

**Señor Quintana [02:59]:** mi nombre es Víctor Marcelo Quintana Campos.

[...]

**Señor Quintana [05:10]:** Lo que no me parece es que uno llegue, bien atento nos ponen el panecillo ahí y, finalmente, uno piensa que es una cortesía, lo come ¿no? y vienen ¿desea un poquito más de pan? Y, finalmente, dices ¿no me cobran otra canastita?

**El Hornero [05:34]:** Le comprendo señor, lo que me trata de decir. Igual, bueno, voy a tomar sus datos, ¿me puede brindar su número telefónico? por favor.

[...]

**El Hornero [06:03]:** Perfecto, señor Víctor Quintana, apenas venga el administrador, yo le voy a dar su nombre y número para que le pueda llamar por teléfono.

**Señor Quintana [06:09]:** Bueno, si gusta me llama, yo ya estoy viendo lo que estoy haciendo.

**El Hornero [06:14]:** Perfecto, señor Víctor Quintana.

**Señor Quintana [06:15]:** Hasta luego.

**El Hornero [06:16]:** Muchas gracias.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N° 1381-2022/PS3

- (ii) Grabación de llamada (00:56 y 01:31) realizada por El Hornero al denunciante, el 20 de mayo de 2022, en atención a su llamada de consulta por el cobro del servicio de pan con mantequilla:

[Transcripción]

Primer parte

**El Hornero [00:00]:** *¿Cómo está? Ante todo, las disculpas del caso, tuvo un inconveniente con el servicio de pan y mantequilla, me informan en la oficina.*

**Señor Quintana [00:09]:** *Sí, dígame.*

**El Hornero [00:10]:** *Sí, señor. Quería pedirle las disculpas del caso porque el mozo no le informó del cobro del pan y mantequilla. Me gustaría hacerle la devolución. ¿me podría mandar algún número de cuenta, Yape, Plin? Para hacerle la devolución de su dinero, por favor.*

**Señor Quintana [00:24]:** *No señor, yo voy a proceder a hacer la denuncia ante Indecopi.*

**El Hornero [00:30]:** *Sí, como le digo señor, esto ha sido un error del mozo, este es un aprendizaje.*

**Señor Quintana [00:36]:** *No, es un error. No es un error, porque yo he consumido hace tiempo con ustedes y no reparé en el error. Hasta que una amiga me dijo “oye, te cobran el pancito” ¿qué? Si en ningún momento lo hemos pedido. Luego, yo he ido con mi esposa y efectivamente nos han cobrado.*

Segunda parte

**Señor Quintana [00:00]:** *al pagar, yo le digo, está equivocado, yo solo he pedido la gaseosa. El señor va, a caja me imagino, y regresó, esta es la cuenta. Okey, yo la pago y ya veo como procedo. Y no solamente conmigo. Esta es una política errada que tienen ustedes desde que han empezado, al parecer siempre cobran.*

**El Hornero [00:25]:** *Sí, señor. Como le informo, esto ha sido un error por parte del mozo. Normalmente, el cliente que tiene conocimiento o el cliente que no desea, simplemente dice no el pan. Pues, es un error por parte del mozo no avisarle. Por la preocupación que tengo por su incomodidad, le pido las disculpas del caso.*

**Señor Quintana [00:43]:** *no se trata de eso, señor. No trate de disfrazar la falta suya, señor. No es que ha habido equivocación. Yo le he dicho al señor, yo ya hace tiempo le dije eso no está bien. Si yo voy a una cevichería, me ponen mi canchita y no sale por ningún lado, porque está, en el precio está, pero no me lo cobran así de manera separada y mucho menos, ¿cuántas personas estuvieron? Y me sacan eso. Yo ya pensé que habían corregido eso y no lo han corregido. Han vuelto a infringir las normas, yo le resalté al caballero “yo solo he pedido la gaseosa”.*

Reclamo formulado el 19 de mayo de 2022

50. En su denuncia el señor Quintana refirió que, al advertir el cobro del servicio de pan y mantequilla en su boleta, reclamó al mozo que le brindó atención; no obstante, el personal de El Hornero no cumplió con atender dicho reclamo y tuvo que pagar el monto cuestionado.
51. De los medios probatorios presentados por el denunciante, no es posible advertir que haya presentado un reclamo de manera verbal el día 19 de mayo de 2022, fecha del



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N° 1381-2022/PS3

consumo, o que el proveedor haya condicionado al denunciante al pago previo de su consumo para la atención de su reclamo.

52. Al respecto, el numeral 2 del artículo 173 del TUO<sup>14</sup>, establece que corresponde a los administrados aportar pruebas que acrediten sus alegaciones, por lo que el denunciante debió ofrecer algún medio probatorio que dé cuenta del reclamo interpuesto el 19 de mayo del 2022.
53. Si bien, en la grabación de la llamada, realizada por el administrador de El Hornero al denunciante, el señor Quintana hizo referencia al reclamo verbal efectuado al mozo, lo cierto es que ello resulta ser una alegación de parte, toda vez que no ha presentado medio probatorio que acredite la presentación de tal reclamo y que el personal de El Hornero no cumplió con atender su reclamo.
54. Por lo expuesto, al no haber quedado acreditado la presentación del reclamo del 19 de mayo de 2022, por parte del señor Quintana, este Colegiado coincide con el órgano de primera instancia en que no corresponde atribuirle responsabilidad a al proveedor denunciado.

#### Reclamo formulado el 20 de mayo de 2022

55. En su denuncia, el señor Quintana indicó que, el 20 de mayo de 2022, se comunicó con El Hornero, vía telefónica, para presentar su reclamo por el cobro del servicio de pan y mantequilla.
56. De los medios probatorios presentados por el señor Quintana, es posible verificar que personal del proveedor denunciado atendió su llamada y le indicó que el cobro de S/15,00 que figuraba en su boleta obedecía al valor del servicio de pan y mantequilla, dando así respuesta a su consulta.
57. Asimismo, se advierte que, en la misma fecha, el administrador de El Hornero se comunicó con el señor Quintana, tal como se le ofreció en la primera comunicación. En la segunda comunicación, el denunciante reiteró su reclamo y ante la propuesta del administrador, consistente en la devolución del monto pagado, este se negó e indicó que interpondría una denuncia.
58. De este modo, se verifica que El Hornero atendió el reclamo del 20 de mayo de 2022 formulado por el señor Quintana de manera inmediata y oportuna.
59. Ahora bien, cabe señalar que, si bien el denunciante señaló encontrarse disconforme con el contenido de la respuesta brindada por el proveedor a su reclamo, ello no resulta ser un hecho infractor a la normativa en materia de protección al consumidor, toda vez que la disconformidad del consumidor no significa una falta de atención al reclamo interpuesto.
60. En efecto, en materia de protección al consumidor, la obligación del proveedor recae en la atención y respuesta a los reclamos interpuestos por los consumidores, dentro de un plazo determinado, mas no implica que los reclamos deban ser atendidos de manera favorable, ya que ello dependerá de cada situación en concreto.

<sup>14</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO MEDIANTE DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS**

#### **Artículo 173.- Carga de la prueba**

173.1 La carga de la prueba se rige por el principio de impulso de oficio establecido en la presente Ley.

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.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N° 1381-2022/PS3

61. De este modo, al haber quedado acreditado que El Hornero atendió el reclamo formulado por el denunciante, el 20 de mayo de 2022, este Colegiado coincide con el órgano de primera instancia en que no corresponde atribuirle responsabilidad administrativa al denunciado.
62. En virtud de lo expuesto, corresponde declarar **infundado** el recurso de apelación interpuesto por el señor Quintana y, por tanto, **confirmar** la Resolución Final N° 0157-2023/PS3 del 6 de febrero de 2023 en el extremo que archivó el procedimiento contra El Hornero, por supuesta infracción al artículo 24 del Código, en tanto (i) no quedó acreditado la interposición de un reclamo verbal el 19 de mayo de 2022, y (ii) se verificó que El Hornero atendió el reclamo formulado por el denunciante el 20 de mayo de 2022.

### SE RESUELVE:

**PRIMERO:** Declarar **INFUNDADO** el recurso de apelación interpuesto por el señor **Victor Marcelo Quintana Campos** y, por tanto, **CONFIRMAR** la Resolución Final N° 0157-2023/PS3 del 6 de febrero de 2023, emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3, que archivó su denuncia contra **Inversiones Justafor Dos S.A.C.** por la supuesta infracción al artículo 2 del Código, referido a que no habría cumplido con brindar información relevante respecto del servicio de pan y mantequilla ofrecido durante el consumo realizado el 19 de mayo de 2022, toda vez que, pese a que tendría la apariencia de una cortesía, no informó que este tendría un costo de S/ 5,00 por persona, ni consultó si se deseaba dicha prestación, ocasionando que se realice un cobro de S/ 15,00 adicionales al consumo efectuado, en tanto se verificó que el proveedor denunciado cumplió con brindar información oportuna, respecto del servicio materia de denuncia, a través de la carta de precios.

**SEGUNDO:** Declarar **INFUNDADO** el recurso de apelación interpuesto por el señor **Victor Marcelo Quintana Campos** y, por tanto, **CONFIRMAR** la Resolución Final N° 0157-2023/PS3 del 6 de febrero de 2023, emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3, que archivó su denuncia contra **Inversiones Justafor Dos S.A.C.** por supuesta infracción al artículo 24 del Código, referido a que no habría cumplido con atender adecuadamente los reclamos verbales efectuados los días 19 y 20 de mayo de 2022, toda vez que, pese a que se consultaron los motivos por los cuales se realizó el cobro de un servicio no solicitado ni informado previamente, no le brindaron respuestas que justifiquen dicha situación, en tanto (i) no se ofrecieron medios de prueba que acrediten el reclamo interpuesto el 19 de mayo de 2022, y (ii) el proveedor denunciado cumplió con atender el reclamo efectuado vía telefónica el 20 de mayo de 2022.

**TERCERO:** Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y agota la vía administrativa, por lo que solo puede ser cuestionada en vía de proceso contencioso administrativo ante el Poder Judicial<sup>15</sup>.

<sup>15</sup> LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR  
Artículo 125.- Competencia de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor  
(...)

La Comisión de Protección al Consumidor del INDECOPI o la comisión con facultades desconcentradas en esta materia, según corresponda, constituye la segunda instancia administrativa en este procedimiento sumarísimo, que se tramita bajo las reglas establecidas por el presente subcapítulo y por la directiva que para tal efecto debe aprobar y publicar el Consejo Directivo del INDECOPI.  
La resolución que emita la correspondiente Comisión agota la vía administrativa y puede ser cuestionada mediante el proceso contencioso administrativo.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N° 1381-2022/PS3

**Con la intervención de los Comisionados <sup>16</sup>: Sra. Karina Rocío Montes Tapia<sup>17</sup>, 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 PDF<sup>18</sup>.

<sup>16</sup> 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**.

<sup>17</sup> 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**.

<sup>18</sup> **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