



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2985-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1547-2023/CC2

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR – SEDE LIMA SUR N° 2

PROCEDIMIENTO : DE PARTE

DENUNCIANTE : JULIA ROSA PAULETT MUÑANTE

DENUNCIADA : CASA BANCHERO S.A.

MATERIA : DEBER DE IDONEIDAD
NULIDAD PARCIAL

ACTIVIDAD : VENTA AL POR MENOR DE OTROS PRODUCTOS
NUEVOS EN COMERCIOS ESPECIALIZADOS

SUMILLA: *Se declara la nulidad de la Resolución 1 y de la apelada, que omitió imputar un extremo de la denuncia y denegó la ampliación de cargos, respectivamente, en lo referido a los presuntos actos de discriminación cometidos por la parte denunciada.*

Se confirma la resolución venida en grado en los extremos que: A) declaró infundada la excepción de prescripción deducida por la denunciada; B) declaró infundada la denuncia, en tanto no se verificó la responsabilidad de la denunciada, respecto a que : i) Habría incumplido con atender el pedido de compra de un reloj marca Rolex modelo Daytona de acero, realizado por la denunciante, pese a que se encontraba inscrita en la “Lista de Espera” para su adquisición; y, ii) Habría incumplido con comunicarse con la denunciante a efectos de indicarle sobre el estado de su pedido de compra, pese a que ofreció realizar ello mediante comunicación telefónica de fecha 6 de julio de 2023; y, C) denegó las medidas correctivas, así como el pago de las costas y costos, solicitados por la denunciante.

Lima, 4 de noviembre de 2024

ANTECEDENTES

1. El 11 de octubre de 2023, la señora Julia Rosa Paulett Muñante –señora Paulett– interpuso una denuncia contra Casa Banchemo S.A.¹ –Casa Banchemo–, ubicada en Av. Javier Prado Este s/n, distrito de Santiago de Surco, provincia y departamento de Lima, por presuntas infracciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor –el Código–.
2. Con Resolución 1 del 21 de noviembre de 2023, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 –la Secretaría Técnica de la Comisión– admitió a trámite la denuncia contra Casa Banchemo, por presuntas infracciones a los artículos 18° y 19° del Código, en tanto:
 - i) No habría atendido el pedido de compra de un reloj Rolex Daytona, realizado por la señora Paulett, pese a que se encontraba inscrita en la lista de espera para su adquisición.

¹ R.U.C.: 20100927285, con domicilio fiscal ubicado en Av. La Paz Nro. 1010 Urb. Miraflores (Cruce con Av. 28 de Julio) Lima - Lima - Miraflores.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2985-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1547-2023/CC2

- ii) No se habrían comunicado con la señora Paulett a efectos de indicarle sobre el estado de su pedido de compra, pese a que ofreció realizar ello mediante comunicación telefónica de fecha 6 de julio de 2023.
3. El 4 de diciembre de 2023, la señora Paulett presentó alegatos.
4. El 6 de diciembre de 2023, complementado el 18 de diciembre de 2023, Casa Banhero se apersonó al procedimiento y presentó sus descargos.
5. El 7 de febrero de 2024, la señora Paulett presentó alegatos.
6. El 10 de abril de 2024, la Secretaría Técnica de la Comisión emitió el Informe Final de Instrucción –IFI–.
7. El 12 de abril de 2024, Casa Banhero presentó alegatos.
8. Por escritos del 19 y 22 de abril de 2024, Casa Banhero y la señora Paulett, respectivamente, presentaron sus observaciones al IFI.
9. El 3 de mayo de 2024, Casa Banhero presentó alegatos.
10. Mediante Resolución 1002-2024/CC2 del 10 de mayo de 2024, la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 –la Comisión– resolvió lo siguiente:
 - i) Declarar infundada la excepción de prescripción deducida por Casa Banhero.
 - ii) Denegar la ampliación de cargos solicitada por la señora Paulett.
 - iii) Declarar infundada la denuncia presentada por la señora Paulett contra Casa Banhero por presuntas infracciones a los artículos 18° y 19° del Código, en tanto no se verificó la responsabilidad de la denunciada en los extremos referidos a que:
 - No habría atendido el pedido de compra de un reloj Rolex Daytona, realizado por la señora Paulett, pese a que se encontraba inscrita en la lista de espera para su adquisición.
 - No se habría comunicado con la señora Paulett a efectos de indicarle sobre el estado de su pedido de compra, pese a que ofreció realizar ello mediante comunicación telefónica de fecha 6 de julio de 2023.
 - iv) Denegar las medidas correctivas, así como el pago de las costas y costos solicitados por la señora Paulett.
11. El 3 y 5 de junio de 2024, la señora Paulett y Casa Banhero apelaron la Resolución 1002-2024/CC2.
12. El 9 de agosto de 2024, Casa Banhero presentó alegatos.
13. El 9 de agosto de 2024, complementado el 12 de septiembre de 2024, la señora Paulett presentó alegatos.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2985-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1547-2023/CC2

ANÁLISIS

Cuestiones previas

I. Sobre la nulidad de la Resolución 1 y de la apelada

14. El artículo 10º del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 004-2019-JUS -TUO de la LPAG², establece como causales de nulidad del acto administrativo la omisión o defecto de sus requisitos de validez, entre los cuales se encuentra el procedimiento regular que debe preceder la emisión del acto, que garantiza el derecho de los administrados a exponer sus argumentos, a ofrecer y producir pruebas y a obtener una decisión motivada y fundada en derecho.
15. Por su parte, el artículo 3º del cuerpo normativo bajo comentario³ establece como requisito de validez de los actos administrativos, que sea dictado bajo la observancia del desarrollo de un procedimiento regular, mientras que, el artículo IV de su Título Preliminar, regula como dos de los principios del procedimiento administrativo, los de impulso de oficio y verdad material⁴.
16. Asimismo, el numeral 1.2º del artículo IV del Título Preliminar del mencionado cuerpo normativo regula el debido procedimiento como un principio que comprende el derecho de los administrados a exponer sus argumentos, a ofrecer y producir pruebas y a obtener una decisión motivada y fundada en derecho. Asimismo, establece que la institución del debido procedimiento administrativo se rige por los principios del Derecho Administrativo.
17. Por otro lado, el numeral 4 del artículo 5º del TUO de la LPAG dispone que el contenido de un acto administrativo debe comprender todas las cuestiones de hecho y derecho planteadas por los administrados en el procedimiento. En ese

² **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 10º.- Causales de nulidad.** Son vicios del acto administrativo, que causan su nulidad de pleno derecho, los siguientes: 1. La contravención a la Constitución, a las leyes o a las normas reglamentarias. 2. El defecto o la omisión de alguno de sus requisitos de validez, salvo que se presente alguno de los supuestos de conservación del acto a que se refiere el Artículo 14º. 3. Los actos expresos o los que resulten como consecuencia de la aprobación automática o por silencio administrativo positivo, por los que se adquiere facultades, o derechos, cuando son contrarios al ordenamiento jurídico, o cuando no se cumplen con los requisitos, documentación o trámites esenciales para su adquisición. 4. Los actos administrativos que sean constitutivos de infracción penal, o que se dicten como consecuencia de esta.

³ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 3º.- Requisitos de validez de los actos administrativos.** Son requisitos de validez de los actos administrativos: (...) 2. Objeto o contenido. - Los actos administrativos deben expresar su respectivo objeto, de tal modo que pueda determinarse inequívocamente sus efectos jurídicos. Su contenido se ajustará a lo dispuesto en el ordenamiento jurídico, debiendo ser lícito, (...) 4. Motivación. - El acto administrativo debe estar debidamente motivado en proporción al contenido y conforme al ordenamiento jurídico. 5. Procedimiento regular. - Antes de su emisión, el acto debe ser conformado mediante el cumplimiento del procedimiento administrativo previsto para su generación.

⁴ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo.** (...) 1.3. **Principio de impulso de oficio.** - Las autoridades deben dirigir e impulsar de oficio el procedimiento y ordenar la realización o práctica de los actos que resulten convenientes para el esclarecimiento y resolución de las cuestiones necesarias. (...) 1.11. **Principio de verdad material.** - En el procedimiento, la autoridad administrativa competente deberá verificar plenamente los hechos que sirven de motivo a sus decisiones, para lo cual deberá adoptar todas las medidas necesarias autorizadas por la ley, aun cuando no hayan sido propuestas por los administrados o hayan acordado eximirse de ellas.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2985-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1547-2023/CC2

sentido, la resolución debe ser congruente con lo señalado por el administrado⁵.

18. De la revisión del escrito de denuncia presentado el 11 de octubre de 2023, se observa que la señora Paulett indicó que, en junio de 2018, acudió a Casa Banhero con la intención de adquirir un reloj Rolex Daytona. Sin embargo, en esa ocasión le informaron que no contaban con el producto en stock, ofreciéndole inscribirse en una “*Lista de Espera*”. La denunciante percibió que la anotación en dicha lista no fue realizada con seriedad, ya que solo le solicitaron su nombre, apellido y número de celular, sin ninguna formalidad y sin proporcionarle un número de orden, a pesar de que lo solicitó. Esto le generó la impresión de que su interés en la compra no fue tomado en serio, por parte de la denunciada.
19. Además, la denunciante alegó la existencia de presuntos consumidores “*privilegiados*” a quienes Casa Banhero “*premia*” con la venta de productos, afirmando que estos son consumidores que adquieren una variedad de otros productos ofertados por la empresa. Esta práctica generaría una distinción injusta entre los consumidores. Por ello, la denunciante solicitó como medida correctiva lo siguiente:

“2. Cumpla con hacer público a todos los interesados y de manera abierta, cual es el orden que le corresponde a la denominada ‘Lista de Espera’ que maneja la empresa a fin de que conozcan el estado de su pedido y la fecha estimada en la que serán atendidos, para dar transparencia y seguridad del trato hacia el consumidor; a fin de evitar discriminación de cualquier tipo”
20. A partir de lo expuesto, se evidencia que la señora Paulett denunció un presunto trato discriminatorio ejercido por la parte denunciada hacia ella. No obstante, este hecho no ha sido imputado por la Secretaría Técnica de la Comisión.
21. Por otro lado, en sus escritos presentados el 7 de febrero y el 11 de abril de 2024, la señora Paulett reiteró su alegación de presuntos actos de discriminación por parte de la denunciada. En consecuencia, mediante la Resolución 1002-2024/CC2 del 10 de mayo de 2024, la Comisión, considerando únicamente estos escritos y no la denuncia, denegó la ampliación de cargos solicitada por la señora Paulett, argumentando que los hechos fueron expuestos con posterioridad a la imputación de cargos.
22. Sin embargo, como se ha indicado anteriormente, en la revisión del escrito de denuncia se verifica que la señora Paulett sí denunció presuntos actos de discriminación por parte de Casa Banhero.
23. Bajo tales consideraciones, corresponde declarar la nulidad parcial de la Resolución 1 y de la resolución apelada, en el extremo en que se omitió

⁵ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 5º.- Objeto o contenido del acto administrativo.** (...) 5.4 El contenido debe comprender todas las cuestiones de hecho y derecho planteadas por los administrados, pudiendo involucrar otras no propuestas por éstos que hayan sido apreciadas de oficio, siempre que la autoridad administrativa les otorgue un plazo no menor a cinco (5) días para que expongan su posición y, en su caso, aporten las pruebas que consideren pertinentes.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2985-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1547-2023/CC2

imputar un aspecto de la denuncia y se denegó la ampliación de cargos, respectivamente, en relación con los presuntos actos de discriminación cometidos por la parte denunciada.

24. En ese sentido, se dispone que la Secretaría Técnica de la Comisión y la Comisión, a la brevedad posible, impute y emita un pronunciamiento, respectivamente, de conformidad con las consideraciones expuestas en la presente resolución.
25. Finalmente, se llama la atención a la Secretaría Técnica de la Comisión y la Comisión, exhortándolas a que guarden el mayor cuidado en el estudio y análisis de los expedientes a su cargo a fin de evitar dilaciones en los citados procedimientos.

II. Sobre la prescripción alegada por Casa Banhero

26. El artículo 91° del TUO de la LPAG⁶ señala que, para iniciar un procedimiento administrativo, las autoridades administrativas de oficio deben asegurarse de su propia competencia.
27. La prescripción en materia administrativa consiste en la extinción de la responsabilidad por el transcurso del tiempo que acarrea indefectiblemente la pérdida del *ius puniendi* del Estado, eliminando la posibilidad de que la autoridad administrativa pueda determinar la existencia de una conducta infractora y aplicar válidamente una sanción al responsable.
28. El plazo de prescripción en materia de protección al consumidor es de dos (2) años de cometidos los ilícitos, de conformidad con el artículo 121° del Código⁷. Para el cómputo de este plazo se aplica lo dispuesto en el artículo 252°⁸ del

⁶ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, LEY 27444 APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 91°.- Control de competencia.** Recibida la solicitud o la disposición de autoridad superior, según el caso, para iniciar un procedimiento, las autoridades de oficio deben asegurarse de su propia competencia para proseguir con el normal desarrollo del procedimiento, siguiendo los criterios aplicables al caso de la materia, el territorio, el tiempo, el grado o la cuantía.

⁷ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. ARTÍCULO 121°.- Plazo de prescripción de la infracción administrativa.** Las infracciones al presente Código prescriben a los dos (2) años contados a partir del día en que la infracción se hubiera cometido o desde que cesó, si fuera una infracción continuada. Para el cómputo del plazo de prescripción o su suspensión se aplica lo dispuesto en el artículo 233° de la Ley 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General.

⁸ El Código hace referencia al artículo 233° de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. Esto fue antes de la aprobación del TUO de la LPAG, donde lo dispuesto en dicho artículo ahora se encuentra contenido en el artículo 252° de dicho cuerpo normativo.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2985-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1547-2023/CC2

TUO de la LPAG⁹, el cual hace referencia a las infracciones de carácter instantáneas (con o sin efectos permanentes), permanentes y continuadas¹⁰:

- Infracción instantánea: cuando *“la lesión o puesta en peligro del bien jurídico protegido se produce en un momento determinado, en el que la infracción se consuma, sin producir una situación antijurídica duradera”*. El plazo de prescripción deberá contabilizarse desde la fecha en la que se produjo la conducta infractora, sin considerar si sus efectos se desplegaron más allá de esta o no;
- infracción instantánea con efectos permanentes: cuando se genera *“un estado de cosas contrario al ordenamiento jurídico, que se mantiene. (...) aunque los efectos de la conducta infractora sean duraderos y permanezcan en el tiempo, la consumación de ésta es instantánea, por lo que es a partir de este momento en que debe contarse el plazo de prescripción de la infracción”*. El plazo de prescripción deberá contabilizarse igual que en el supuesto anterior;
- infracción continuada: cuando *“se realizan diferentes conductas, cada una de las cuales constituye por separado una infracción, pero que se consideran como una única infracción, siempre y cuando formen parte de un proceso unitario”*¹¹. El plazo de prescripción deberá contabilizarse desde el día en el que se cometió el último acto constitutivo de infracción; e,
- infracción permanente: *“en donde el administrado se mantiene en una situación infractora, cuyo mantenimiento le es imputable. (...) no son los efectos jurídicos de la conducta infractora los que persisten, sino la conducta misma”*. En este supuesto el plazo de prescripción solo podrá comenzar a computarse desde el momento en que ha cesado la situación antijurídica, ya que es entonces cuando se consuma la infracción¹².

29. Asimismo, cabe mencionar que el cómputo del plazo de prescripción en este tipo de procedimiento se interrumpe con la interposición de la denuncia¹³.

⁹ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, LEY 27444 APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 252°.- Prescripción.** (...) 252.2 El cómputo del plazo de prescripción de la facultad para determinar la existencia de infracciones comenzará a partir del día en que la infracción se hubiera cometido en el caso de las infracciones instantáneas o infracciones instantáneas de efectos permanentes, desde el día que se realizó la última acción constitutiva de la infracción en el caso de infracciones continuadas, o desde el día en que la acción cesó en el caso de las infracciones permanentes. El cómputo del plazo de prescripción sólo se suspende con la iniciación del procedimiento sancionador a través de la notificación al administrado de los hechos constitutivos de infracción que les sean imputados a título de cargo, de acuerdo con lo establecido en el artículo 253, inciso 3 de esta Ley. (...)

¹⁰ Cabe indicar que el hecho de que el artículo 121° del Código solo se refiera a la infracción continuada no debe de entenderse como una exclusión a las infracciones permanentes: lo común a ambas (y de ahí la *ratio* de esta regla) es la tutela al consumidor frente a infracciones que se prolongan en el tiempo y aún no han cesado. Por ello, el plazo de prescripción comenzaría a correr recién desde que cesaron tales infracciones.

¹¹ **BACA ONETO, Víctor Sebastián.** *La Prescripción de las Infracciones y su Clasificación en la Ley del Procedimiento Administrativo General.* Derecho & Sociedad N° 37. Año 2011, p. 269.

¹² **DE PALMA DEL TESO, Ángeles.** *Las infracciones administrativas continuadas, las infracciones permanentes, las infracciones de estado y las infracciones de estado y las infracciones de pluralidad de actos: distinción a efectos del cómputo del plazo de Prescripción.* Revista Española de Derecho Administrativo N° 112. Año 2001. Pp. 553 - 572. Cabe indicar que el resto de las citas señaladas en el considerando fueron extraídas de esta fuente, a menos que se indique lo contrario.

¹³ De acuerdo con lo sustentado, por ejemplo, en la Resolución 0009-2023/SPC-INDECOPI.
M-SPC-13/1B



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2985-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1547-2023/CC2

30. En el presente caso, la señora Paulett denunció que, en junio de 2018, acudió a Casa Banhero con la intención de adquirir un reloj Rolex Daytona. Al no contar con el producto en stock, le ofrecieron la opción de inscribirse en una "Lista de Espera" para ser atendida en el futuro. No obstante, le informaron que no podían precisar la fecha exacta en la que se atendería su pedido, señalando que este proceso "podría tardar alrededor de dos o incluso hasta tres años".
31. En atención a ello, Casa Banhero alegó que la infracción a los artículos 18º y 19º del Código, referida a que no habría atendido el pedido de compra de la denunciante pese a que se encontraba inscrita en la lista de espera para su adquisición, ya habría prescrito a la fecha de interposición de la denuncia (11 de octubre de 2023), por los siguientes motivos:
- Que, la infracción es de naturaleza instantánea.
 - Que, en junio de 2018, se informó a la denunciante que la atención de su pedido podría tardar alrededor de dos (2) o incluso hasta tres (3) años.
 - Que, este plazo se habría cumplido en junio de 2021, momento en que se configuraría la infracción.
 - Que, teniendo en cuenta la fecha en que se configuró la presunta infracción, el plazo máximo para la interposición de la denuncia concluyó en junio de 2023, por lo que, para octubre de 2023 (fecha de interposición de la denuncia), la conducta infractora ya habría prescrito.
32. Por su parte, la Comisión concluyó que la conducta infractora no correspondería a una de naturaleza instantánea, sino, a una de carácter permanente, en atención a que, cuando un consumidor pretende adquirir un producto, espera que se le atienda de forma oportuna. Si la atención se deja indefinida, se coloca al consumidor en desventaja, impidiendo el ejercicio pleno de su derecho. La falta de un plazo claro para la atención convierte la infracción en permanente, ya que el incumplimiento sigue vigente hasta que se atienda el pedido. La infracción denunciada por la señora Paulett es permanente, ya que la expectativa de adquirir el producto continúa mientras ella esté en la lista de espera y no se haya cumplido lo prometido por el proveedor.
33. Casa Banhero apeló este extremo de la alzada reiterando los argumentos señalados en el numeral 31 de la presente resolución.
34. Al respecto, este Colegiado considera que la conducta analizada califica como una infracción instantánea con efectos permanentes. Este tipo de infracción ocurre cuando la conducta infractora se consuma en un momento específico, pero sus efectos se mantienen en el tiempo. En el caso en particular, el hecho infractor (no atender el pedido de compra) sucede en un momento en particular (cuando se incumple con atender el pedido de compra), teniendo efectos que se prolongan a lo largo del tiempo (estado en el cual existe una imposibilidad de poder disfrutar del bien que se desea adquirir).

35. De la lectura de los hechos objeto de la denuncia, se observa que, la denunciante alegó que al inscribirse en la *"Lista de Espera"* para adquirir el reloj Rolex Daytona, Casa Banquero le habría informado que el tiempo de espera *"podría tardar unos dos años o quizá hasta tres años"*, dependiendo del stock disponible del producto.
36. De lo citado anteriormente, es relevante señalar que la expresión *"podría tardar"* sugiere que el plazo estimado es aproximado y no un plazo exacto que permita calcular con precisión la fecha en que se configuró la infracción.
37. Por consiguiente, consideramos que la infracción se configuró cuando la promesa de atención del pedido no se cumplió en un plazo aproximado de (3) tres años posteriores a los hechos, situándonos alrededor de junio de 2021 (no exactamente ese mes). En este contexto, dado que no existe un plazo exacto desde el cual iniciar el cómputo de la prescripción, se debe tomar en cuenta este periodo aproximado, es decir, los meses aledaños a junio de 2021. Así, al momento de interponer la denuncia en octubre de 2023, el plazo de prescripción aún se encontraba dentro del tiempo estimado o aproximado en que pudo haberse cometido la infracción (los meses cercanos a junio de 2021, siendo octubre de 2021 un referente). Este análisis permite concluir que la conducta infractora no había prescrito en el momento de la denuncia: desde octubre de 2021 (fecha tomada como referencia) hasta octubre de 2023 (fecha de interposición de denuncia), no se superaron los dos (2) años. Si la señora Paulett hubiera esperado, por ejemplo, hasta el año 2024 para presentar la denuncia, la situación sería diferente, ya que al no ser este un plazo razonablemente aproximado, se tendría la certeza de que el tiempo transcurrido habría excedido el plazo de prescripción.
38. En atención a ello, corresponde confirmar la alzada en el extremo que declaró infundada la excepción de prescripción presentada por Casa Banquero.

Sobre el deber de idoneidad

39. La idoneidad de los productos y servicios se define como la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, el marco legal aplicable, los fines y usos previsibles, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso¹⁴.

¹⁴

LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 18°.- Idoneidad. Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. (...) **Artículo 19°.- Obligación de los proveedores.** El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda. **Artículo 20°.- Garantías.** Para determinar la idoneidad de un producto o servicio, debe compararse el mismo con las garantías que el proveedor está brindando y a las que está obligado. Las garantías son las características, condiciones o términos con los que cuenta el producto o servicio. Las garantías pueden ser legales, explícitas o implícitas: a. Una garantía es legal cuando por mandato de la ley o de las regulaciones vigentes no se permite la comercialización de un producto o la prestación de un servicio sin cumplir con la referida garantía. No se puede pactar en contrario respecto de una garantía legal y la misma se entiende incluida en los contratos de consumo, así no se



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2985-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1547-2023/CC2

40. Sobre la carga de la prueba, el artículo 104° del Código¹⁵ establece que el proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad sobre el producto o servicio determinado y que es exonerado de responsabilidad administrativa si logra probar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure una ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado.
- Respecto a que Casa Banchemo no habría atendido el pedido de compra de un reloj Rolex Daytona, realizado por la señora Paulett, pese a que se encontraba inscrita en la lista de espera para su adquisición
41. Al respecto, la señora Paulett denunció que en junio de 2018 acudió a Casa Banchemo con la intención de adquirir un reloj Rolex Daytona. En esa ocasión, presuntamente se le habría informado que el modelo solicitado tenía alta demanda y que debía inscribirse en una “*Lista de Espera*” o “*Waiting List*”, ya que, en ese momento, no contaban con el modelo de su interés. La denunciante, señaló que aceptó la situación debido a la naturaleza del producto, por lo que se habría inscrito en dicha lista con la esperanza de ser atendida cuando el reloj estuviera disponible. Posteriormente, la señora Paulett, denuncia haber realizado varias visitas y llamadas al establecimiento, siendo atendida por diferentes personas, quienes simplemente le indicaban que debía seguir esperando. La denunciante alegó que, el 27 de junio de 2023, se comunicó nuevamente por teléfono con Casa Banchemo para averiguar el estado de su pedido, pero le habrían informado que no tenían novedades al respecto y le sugirieron que considerara la compra de otro modelo de Rolex, dado que el que deseaba adquirir era un artículo de alta demanda.
42. Cabe indicar que, en su escrito del 4 de diciembre de 2023, la señora Paulett señaló no contar con medios probatorios que den fe de los hechos materia de denuncia en atención a lo siguiente:

“Por la naturaleza propia de la operación de compra-venta materia, ésta ha sido realizada de manera presencial, por lo que no existe medios probatorios que exhibir, ya que se inicia desde el momento en que me apersoné a la tienda de Casa Banchemo S.A. ubicada en el Jockey Plaza, a fin de comprar un reloj de marca Rolex, siendo el modelo

señale expresamente. Una garantía legal no puede ser desplazada por una garantía explícita ni por una implícita. b. Una garantía es explícita cuando se deriva de los términos y condiciones expresamente ofrecidos por el proveedor al consumidor en el contrato, en el etiquetado del producto, en la publicidad, en el comprobante de pago o cualquier otro medio por el que se pruebe específicamente lo ofrecido al consumidor. Una garantía explícita no puede ser desplazada por una garantía implícita. c. Una garantía es implícita cuando, ante el silencio del proveedor o del contrato, se entiende que el producto o servicio cumplen con los fines y usos previsible para los que han sido adquiridos por el consumidor considerando, entre otros aspectos, los usos y costumbres del mercado.

15

LEY 29571, CODIGO DE PROTECCION 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.

M-SPC-13/1B

9/13



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2985-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1547-2023/CC2

de mi interés el reloj Daytona de acero, siendo que las demás conversaciones han sido de manera verbal con el personal que labora en la tienda y en reiteradas veces; que como comprenderá por la naturaleza del mismo no iba estar grabando las conversaciones". (sic)

(El subrayado es nuestro)

43. Por su parte, Casa Banhero argumentó que la denunciante no ha probado los defectos alegados en su denuncia, específicamente la existencia de su pedido de compra o de la inscripción en la lista de espera. Asimismo, señalaron que no disponen de registros de las visitas o comunicaciones a las que hace referencia la denunciante.
44. En atención a ello, la Comisión declaró infundado este extremo de la denuncia, toda vez que, a su criterio la señora Paulett no demostró el defecto alegado, es decir, no probó su inscripción en la "*Lista de Espera*" para adquirir un producto ofertado de la denunciada, quien no atendió dicho pedido.
45. En su escrito de apelación la señora Paulett alegó lo siguiente:
 - i) Que, Casa Banhero no negó ni contradijo en ningún momento la denuncia; su único argumento fue la falta de pruebas, lo que implicó una aceptación implícita de los términos de la denuncia.
 - ii) Que, la denunciada reconoció que la señora Paulett realizó el pedido de compra, motivo por el cual le ofrecieron otro modelo de reloj.
 - iii) Que, se probó de manera adecuada el defecto alegado, consistente en que la denunciante realizó el pedido de compra del reloj y que, pese a encontrarse en la "*Lista de Espera*", no fue atendida. Además, se demostró la existencia de dicha lista a través de la declaración del representante legal de la empresa denunciada durante la investigación realizada ante la Presidenta de la República, cuyo video se presentó como prueba.
46. En relación con lo indicado en el inciso i) del numeral 45 de la presente resolución, es fundamental aclarar que la falta de negación por parte de Casa Banhero respecto a los hechos expuestos en la denuncia no implica, de manera automática, una aceptación implícita de los mismos. La simple omisión de contradicción no puede interpretarse como un reconocimiento de la veracidad de las afirmaciones realizadas por la denunciante. Esto es consistente con lo dispuesto en el numeral 4 del artículo 254.1. del TUO de la LPAG, el cual establece que la abstención del administrado de formular alegaciones no puede ser considerada como un elemento desfavorable a su situación¹⁶. Por lo tanto, corresponde desestimar dicho alegato.

¹⁶

TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, LEY 27444 APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 254°.- Caracteres del procedimiento sancionador. 254.1 Para el ejercicio de la potestad sancionadora se requiere obligatoriamente haber seguido el procedimiento legal o reglamentariamente establecido caracterizado por: (...) 4. Otorgar al administrado un plazo de cinco días para formular sus alegaciones y utilizar los medios de defensa admitidos por el ordenamiento jurídico conforme al numeral 173.2 del artículo 173, sin que la abstención del ejercicio de este derecho pueda considerarse elemento de juicio en contrario a su situación.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2985-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1547-2023/CC2

47. En cuanto al inciso ii) del numeral 45 de la presente resolución, es necesario señalar que la denunciante no ha presentado medios probatorios que prueben el supuesto ofrecimiento, como consecuencia del pedido de compra que originó la presente denuncia. En consecuencia, corresponde desestimar este alegato.
48. En relación con el inciso iii) del numeral 45 de la presente resolución, tras revisar los documentos del expediente, no se ha encontrado evidencia concluyente que demuestre que la señora Paulett se haya inscrito en la supuesta “*Lista de Espera*”, ni que Casa Banhero haya realizado un ofrecimiento formal para la venta del producto objeto de la denuncia. Aunque el video titulado “*Dina Boluarte y el 'caso Rolex': Oscorima compró reloj en fecha clave*” podría insinuar la existencia de una “*Lista de Espera*”, esta grabación no constituye prueba suficiente que valide su existencia. Esto se debe a que las personas que aparecen en el video no son representantes de la denunciada y no presentan documentación que respalde la veracidad de sus afirmaciones sobre la existencia de dicha lista, ni que la denunciante estuviera inscrita en la misma, ni que Casa Banhero hubiera realizado algún ofrecimiento de venta hacia ella. Por lo tanto, se debe desestimar este alegato.
49. Considerando que en su apelación la denunciante no ha expresado fundamentos adicionales para cuestionar este extremo y, teniendo en cuenta que el íntegro de los alegatos expuestos ya han sido desvirtuados, en virtud de la facultad reconocida en el artículo 6º del TUO de la LPAG¹⁷, este Colegiado asume como propios los fundamentos de la Comisión sobre dicho punto, por lo que corresponde tener por confirmado este extremo de la resolución impugnada, que declaró infundada la denuncia.
- Respecto a que Casa Banhero no se habría comunicado con la señora Paulett a efectos de indicarle sobre el estado de su pedido de compra, pese a que ofreció realizar ello mediante comunicación telefónica de fecha 6 de julio de 2023
50. Al respecto, la Comisión declaró infundado este extremo de la denuncia, en atención a que, la señora Paulett no probó, siquiera de forma indiciaria, que se comunicó el 6 de julio de 2023 con Casa Banhero y que la proveedora, en tal oportunidad, le ofreció llamarla nuevamente para informarle sobre el estado de su supuesta solicitud de compra.
51. En su escrito de apelación, la señora Paulett reiteró haber realizado la llamada telefónica a Casa Banhero el 6 de julio de 2023.
52. Al respecto, de la revisión de los actuados en el expediente se verifica que la denunciante no ha presentado ningún medio probatorio que respalde la

¹⁷

TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, LEY 27444 APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 6º.- Motivación del acto administrativo. (...) 6.2 Puede motivarse mediante declaración de conformidad con los fundamentos y conclusiones de anteriores dictámenes, decisiones o informes obrantes en el expediente, a condición de que se les identifique de modo certero, y que por esta situación constituyan parte integrante del respectivo acto.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2985-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1547-2023/CC2

supuesta comunicación realizada a la denunciada el 6 de julio de 2023, ni la supuesta obligación asumida por Casa Banquero. En consecuencia, corresponde desestimar lo reiterado por la señora Paulett en su recurso de apelación.

53. Considerando que en su apelación la denunciante no ha expresado fundamentos adicionales para cuestionar este extremo y, teniendo en cuenta que el íntegro de los alegatos expuestos ya han sido desvirtuados, en virtud de la facultad reconocida en el artículo 6º del TUO de la LPAG, este Colegiado asume como propios los fundamentos de la Comisión sobre dicho punto, por lo que corresponde tener por confirmado este extremo de la resolución impugnada, que declaró infundada la denuncia.

Sobre las medidas correctivas y el pago de las costas y costos

54. Al respecto, la Comisión resolvió que denegar las medidas correctivas y el pago de las costas y costos del procedimiento requeridos por la señora Paulett.
55. Considerando que en su apelación la denunciante no ha expresado fundamentos adicionales para cuestionar estos extremos y, teniendo en cuenta que el íntegro de los alegatos expuestos ya han sido desvirtuados, en virtud de la facultad reconocida en el artículo 6º del TUO de la LPAG, este Colegiado asume como propios los fundamentos de la Comisión sobre dichos puntos, por lo que corresponde tener por confirmados estos extremos de la resolución impugnada.

RESUELVE:

PRIMERO: Declarar la nulidad parcial de las Resoluciones 1 y 1002-2024/CC2, emitidas por la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur Nº 2 y la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur Nº 2, respectivamente; por vulneración del principio de congruencia procesal. Esta nulidad se fundamenta en que, en la Resolución 1, se omitió imputar un aspecto de la denuncia, y en la Resolución 1002-2024/CC2, se denegó la ampliación de cargos; ambas referidas a los presuntos actos de discriminación cometidos por Casa Banquero S.A. En consecuencia, se dispone que, a la brevedad posible, se impute lo omitido y se emita un pronunciamiento.

SEGUNDO: Confirmar la Resolución 1002-2024/CC2, que declaró infundada la excepción de prescripción deducida por Casa Banquero S.A.

TERCERO: Confirmar la Resolución 1002-2024/CC2, en el extremo que declaró infundada la denuncia presentada por la señora Julia Rosa Paulett Muñante contra Casa Banquero S.A. por presuntas infracciones a los artículos 18º y 19º del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no se verificó la responsabilidad de la denunciada en los extremos referidos a que:

- i) No habría atendido el pedido de compra de un reloj marca Rolex modelo Daytona de acero, realizado por la denunciante, pese a que se encontraba inscrita en la “*Lista de Espera*” para su adquisición.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2985-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1547-2023/CC2

- ii) No se habría comunicado con la denunciante a efectos de indicarle sobre el estado de su pedido de compra, pese a que ofreció realizar ello mediante comunicación telefónica de fecha 6 de julio de 2023.

CUARTO: Confirmar la Resolución 1002-2024/CC2, que denegó las medidas correctivas, así como el pago de las costas y costos, solicitados por la señora Julia Rosa Paulett Muñante.

Con la intervención de los señores vocales Hernando Montoya Alberti, Julio Baltazar Durand Carrión, Gianmarco Paz Mendoza y Cesar Augusto Llona Silva.



Firma Digital
Indecopi

Firmado digitalmente por MONTOYA
ALBERTI Hernando FAU
20133840533 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 12.11.2024 17:33:28 -05:00

HERNANDO MONTOYA ALBERTI
Presidente