

ANÁLISIS DE JURISPRUDENCIA RELACIONADA CON LOS PRINCIPIOS DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Con el presente trabajo, Canalle Abogados continúa con el análisis de los principios de protección al consumidor regulados en el artículo V de la Ley 29571, desde el enfoque de la jurisprudencia, sean resoluciones emitidas en sede administrativa a través de INDECOPI y sus órganos competentes o a través del Poder Judicial en sede judicial, con la finalidad de ampliar el espectro doctrinario y académico establecido en nuestra sección primera denominada “análisis de los Principios del Código de Protección y Defensa del consumidor” (en lo sucesivo, el Código).

Acerca de las conclusiones de nuestro artículo anterior referente al análisis de la Resolución Final N° 27-2018-CC3.

En nuestro artículo jurídico anterior, correspondiente a la presente sección, analizamos la Resolución Final N° 27-2018/CC3-INDECOPI emitida por la Comisión de Protección al Consumidor N°3 de la sede central del Indecopi, para lo cual llegamos a las siguientes conclusiones:

- *La Comisión ha realizado un análisis jurídico correcto referente al establecimiento de la competencia legal atribuida al Indecopi y a los órganos competentes sectoriales, estableciendo que, como Autoridad Nacional de Consumo, es la autoridad competente primaria para conocer hechos relevantes que pudieran configurar presuntas infracciones a las disposiciones establecidas en el Código, resguardando el principio de Soberanía del Consumidor.*
- *La Comisión, a través de la Resolución Final N° 27-2018/CC3, ha prevalecido el Principio de Transparencia, en tanto ha reconocido que el BCP había cumplido con todas las cargas legales establecidas en el Código y en las normas sectoriales especiales que regulan su normal desenvolvimiento, todo ello en favor de los consumidores y de los proveedores cumplidores de la normativa aplicable.*
- *La Comisión, a través de la Resolución Final N°27-2018/CC3, verificó el cumplimiento del Principio de Corrección de la Asimetría Informativa por cuanto el BCP, como entidad financiera, imputada en el procedimiento administrativo sancionador iniciado por la Secretaría Técnica, había remitido en forma oportuna y en todas las etapas de la relación de consumo, información relevante respecto al servicio y producto financiero ofrecido hacia el consumidor, cumpliendo de esta forma con lo establecido en el principio bajo análisis.*

Jurisprudencia materia de análisis: La Resolución Final N° 973-2018/CC2

La Resolución Final N° 973-2018/CC2, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor N°2 de la sede central del Indecopi, en vía de apelación de la Resolución 542-2017-OPS (en adelante la Comisión), toma en consideración, en forma general, todos los principios regulados en el Artículo V del Código, sin embargo, específicamente toma en consideración los principios de Transparencia y de Protección Mínima, acorde al análisis que pasamos a efectuar.

Acerca de los hechos que merituaron la emisión de la Resolución Final N° 973-2018/CC2

Se trata del expediente N° 2003-2016-PS3, tramitado en primera instancia ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos del Indecopi N° 3, y del expediente N° 353-2017/CC2-INDECOPI que, en vía de apelación, se tramitó ante la Comisión.

El objeto materia de análisis en dichos expedientes versó sobre *e-commerce* y el *Businnes 2 consumer*, en el tema de la analogía de aplicación de las reglas establecidas en el Código en el comercio electrónico y la determinación de la existencia de infracción normativa al artículo 19, referente al deber de idoneidad impuesto a los proveedores en toda relación de consumo, así como del cumplimiento de la entrega de información relevante al consumidor, tanto en la etapa anterior como posterior a la celebración del contrato de consumo.

Resulta que, el denunciante alegó que, al momento de realizar la compra electrónica vía ingreso a la página web de la denunciada de un televisor marca y modelo *Sharp 70* y realizar el pago vía tarjeta de débito, la vendedora le envía dos correos electrónicos contradictorios.

El primero, confirmando la solicitud de la compra y el segundo aduciendo que no se cuenta con stock y, por consiguiente, la denunciada indica que la compra ha sido anulada, por lo que se procederá a devolver al denunciante el monto pagado de S/ 3 499,00 soles en 25 días hábiles de la compra realizada.

Esto trajo como consecuencia que el denunciante sustente su denuncia en el incumplimiento de entrega del objeto del contrato y solicitó, como medida correctiva, que se le entregue el televisor *Sharp 70*.

Acerca del contenido de la Resolución Final N° 973-2018-CC2

Atendiendo al recurso de apelación interpuesto por el denunciante, con fecha 5 de julio del 2017, la Comisión resolvió la controversia determinando lo siguiente:

- A) En su apelación la denunciante había cuestionado que, en la resolución apelada, no se había tomado en consideración la condición de la denunciada como reincidente, para lo cual solicitó a la Comisión que imponga a la infractora una sanción. Sin embargo, al momento de resolver, la autoridad administrativa de la segunda instancia, desestimó la apelación en ese extremo, toda vez que la potestad sancionadora es exclusiva de los órganos estatales competentes, por cuanto se persigue una finalidad pública, con el objeto de generar desincentivos en la realización de conductas que atenten contra derechos tutelados al consumidor en el Código.
- B) La Comisión analiza el deber de idoneidad del proveedor y establece que, acorde al artículo 19 del Código, que para acreditar que existe una infracción, el consumidor o la autoridad administrativa tienen la carga de probar que existe en el bien o servicio ofrecido un defecto, en función de la información transmitida expresa o tácitamente, previo al acto de celebración del contrato de consumo. En este extremo, la Comisión estableció que si el defecto fuera acreditado, el proveedor tendrá el deber de demostrar que dicho defecto no le es imputable para eximirse de responsabilidad, es decir que el proveedor debe probar su falta de responsabilidad rompiendo el nexo causal.
- C) Se establece la definición por parte de la Comisión del concepto de *e-commerce*, al cual lo define como “*un conjunto de actividades económicas lucrativas realizadas a través de redes informáticas por métodos específicamente diseñados para la oferta y recepción de pedidos de bienes o servicios*”, englobando todas las fases del negocio empresarial, siempre que se realicen a través de la red. De la misma forma, establece que, cuando es efectuado entre proveedores y consumidores, al *e-commerce* se le denomina *B2C*, por las siglas de las palabras *business to consumer*.
- D) La Comisión, adicionalmente, establece que se configuró una infracción al deber de idoneidad, por cuanto se acreditó la existencia de incumplimiento de entrega del televisor *Sharp 70* ofrecido por parte de la denunciada. Ello, toda vez que, en atención a la interpretación conjunta de los artículos 1373 y 1374 del Código Civil, en concordancia con el 45 del Código, el contrato de compraventa quedó perfeccionado al momento de la aceptación del vendedor del medio de pago electrónico efectuado por parte del consumidor, y que el correo electrónico de la denunciada, aduciendo que la solicitud de compra fue admitida, se refiere a la perfección del contrato, el cual ya había sido celebrado con antelación.
- E) Finalmente, la Comisión impuso como medida correctiva, que la denunciada haga entrega al denunciante del televisor *Sharp 70* en un plazo de 5 días hábiles.

Como medida correctiva complementaria, la autoridad resolutive estableció que el denunciado, en un plazo de 5 días hábiles, corrija su sistema para que, al realizarse una compra mediante su página web, efectúe primero la validación del stock y, posteriormente, que realice el cobro al consumidor. Por último, se determinó revocar la sanción de amonestación impuesta por la primera instancia, para lo cual se sancionó al infractor con una multa equivalente a 0.5 UIT, por no haber brindado un servicio idóneo y haber causado perjuicios al consumidor.

De los principios recogidos en la *ratio decidendi* de la Comisión

Acorde a lo expuesto, en la decisión de la Comisión de revocar la Resolución 542-2017-OPS (primera instancia) a través de la Resolución Final N° 973-2018/CC2, ratificamos lo expuesto en las primeras líneas de este artículo, en el sentido que se recogieron los principios rectores de Transparencia y de Protección Mínima regulados en el código.

En efecto, se recogió el **Principio de Protección Mínima** por cuanto, al momento de realizar la definición de los conceptos de *e-commerce*, así como de *B2C*, se determinó que, a pesar de realizarse estas transacciones a través de plataformas situadas en el marco del mundo virtual a través de internet, se aplican, en todo momento, las normas establecidas en el Código referente a los derechos de los consumidores y a las obligaciones de los proveedores en todas sus vertientes, especialmente en el deber de idoneidad vulnerado, recaído en la no entrega efectiva del bien comprado por el denunciante.

Finalmente, se recogió el **Principio de Transparencia**, por cuanto, al momento de realizar el análisis del artículo 19 del Código, se interpreta que la idoneidad es la expectativa legítima del consumidor respecto del bien o servicio ofrecido en el mercado como consecuencia de la información entregada por el proveedor, así como de las circunstancias especiales que caracterizan las transacciones comerciales electrónicas.

Conclusiones:

- A) Las normas de protección al consumidor, establecidas en el Código, se aplican tanto para transacciones comerciales físicas como para las realizadas en vía electrónica, que dan origen a los conceptos *e-commerce* y *B2C (business to consumer)*
- B) Afirmamos que se recogieron los principios de Transparencia y Protección Mínima en favor del denunciante, por cuanto se acreditó la existencia de la vulneración al deber de idoneidad tipificado en el artículo 19 del Código, estableciendo que sus disposiciones se aplican a transacciones comerciales

electrónicas y virtuales, así como enfatizando el deber de brindar información relevante al consumidor, pues generaron expectativas legítimas fehacientes respecto del bien o servicio ofrecido en todas las etapas de la relación de consumo, sea previa o posterior, dentro del cual involucra la entrega oportuna de aquello consumido.

Lima, octubre del 2021.