



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI



COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI – AREQUIPA

EXPEDIENTE N° 055-2023/CPC-INDECOPI-AQP

RESOLUCIÓN FINAL N° 824-2023/INDECOPI-AQP

DENUNCIANTE : FLASH MOVIL E.I.R.L
DENUNCIADO : EAFC MAQUISISTEMA S.A.
MATERIA : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
IDONEIDAD DEL SERVICIO
MEDIDAS CORRECTIVAS
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
MULTA
ACTIVIDAD : FONDOS COLECTIVOS

SUMILLA: *En el procedimiento iniciado por Flash Móvil E.I.R.L en contra de EAFC Maquisistema S.A., por presuntas infracciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor; la Comisión ha resuelto lo siguiente:*

- (i) *Declarar fundada la denuncia interpuesta por Flash Móvil E.I.R.L en contra de EAFC Maquisistema S.A., por infracción al artículo 19° del Código, toda vez que ha quedado acreditado que el denunciado no cumplió con realizar la adjudicación de un certificado de compra de vehículo dentro del mes de firmado el contrato pese a haber ofertado ello al momento de la contratación e incluso con posterioridad a dicho momento.*
- (ii) *Declarar infundada la denuncia interpuesta por Flash Móvil E.I.R.L en contra de EAFC Maquisistema S.A., por infracción al artículo 58.1° literal f. del Código, toda vez que no ha quedado acreditado que el denunciado hubiere presionado al denunciante para la firma tres (03) contratos adicionales en la adquisición del servicio ofertado, cuando el denunciante tenía la intención de suscribir un (01) solo contrato.*
- (iii) *Ordenar como medida correctiva que EAFC Maquisistema S.A. cumpla con devolver la suma de US\$ 4000.00 más los intereses legales que se devenguen desde la fecha de pago hasta la fecha en que se haga efectivo el pago, ello en el plazo improrrogable de quince (15) días hábiles de notificada la presente resolución.*
- (iv) *Ordenar a EAFC Maquisistema S.A. cumpla con el pago de costos y costas incurridas por el Flash Movil E.I.R.L*

SANCION: 22.97 UIT

Arequipa, 30 de noviembre de 2023

I. ANTECEDENTES

1. El 13 de febrero del 2023, Flash Movil E.I.R.L debidamente representado por Moises Abarca Gomez (en adelante el denunciante), denunció a EAFC Maquisistema S.A.¹ (en adelante, el denunciado) por presunta infracción de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante el Código). Denuncia que fue subsanada en fecha 30 de marzo de 2023.
2. La parte denunciante señaló que a través de Facebook tomó conocimiento de la empresa denunciada, la cual es una empresa de fondos colectivos, donde ofrece entre sus servicios la adjudicación de autos mediante certificados.

¹ RUC N° 20124148970

M-CPC-06-01

3. El denunciante, interesado en adquirir un auto Mercedes – Benz, Sprinter 516b CDI, se contactó con el denunciado, teniendo contacto con el señor Cristian Fidel Calapuja Mamani, (en adelante, el Sr. Calapuja) trabajador del denunciado.
4. El Sr. Calapuja, le ofreció al denunciante una modalidad de adjudicación directa, por lo tanto, no sería necesario un sorteo o remate como es común en las empresas administradoras de fondos colectivos; por lo que, con esa promesa de adjudicación directa, el denunciante obtendría su vehículo dentro del primer mes de firmado el contrato.
5. En atención a ello, el denunciante tendría que pagar la cuota inicial de USD\$ 4, 020.00 y posterior a ello el monto de USD\$ 1, 017.57 mensuales. En ese sentido, al haberle prometido el Sr. Calapuja que el certificado para la adquisición del vehículo sería entregado en un corto tiempo, bajo la modalidad de adjudicación directa, el denunciante aceptó el servicio y para ello solicitó un préstamo de USD\$ 4, 000.00 para pagar la cuota inicial, la cual fue depositada el 20 de octubre de 2022 a la cuenta del denunciado, el denunciante aclara que nunca se le hizo referencia a la adjudicación de certificados, por el contrario, se le ofreció la adjudicación de un vehículo.
6. Con fecha 20 de octubre de 2022, el denunciante indica que se reunió con el Sr. Calapuja para la firma y entrega del contrato, momento en donde el denunciante indica fue presionado para firmar 03 contratos:
 - (i) El primero teniendo como código de asociado M3G210402 con un valor del certificado de \$ 21,200.00.
 - (ii) El segundo teniendo como código de asociado M3G210502 con un valor del certificado de \$ 21,200.00.
 - (iii) El tercero teniendo como código de asociado M3G210902 con un valor de del certificado de \$ 20,000.00.
7. Y al firmarse los 03 contratos, se entregaron 03 recibos con la confirmación del primer pago:
 - (i) Con el código de asociado M3G210402, el primer pago asciende a \$ 1,360.00
 - (ii) Con el código de asociado M3G210502, el primer pago asciende a \$ 1,360.00
 - (iii) Con el código de asociado M3G210902, el primer pago asciende a \$ 1,280.00
8. El denunciante precisa que, transcurrido un mes, preocupado porque no le entregaron el certificado para adquirir el vehículo dentro del plazo que le fue ofertado, con fecha 04 de noviembre de 2022 decidió comunicarse por WhatsApp con el Sr. Calapuja, para hacerle recuerdo de lo acordado.
9. El denunciante indica que sostuvo comunicación con el Sr. Calapuja, quien le aseguró que se encontraba en un grupo avanzado y por lo tanto no habría remate en el que debía participar el denunciado para obtener el certificado; asimismo, con respecto a la adjudicación directa, dicha promesa posteriormente sería negada.
10. A consecuencia de ello, es que el denunciante realizó un viaje a la ciudad de Arequipa en fecha 17 de noviembre de 2022, para conversar con el trabajador del denunciado, quien negó haber actuado con dolo y haciendo uso de engaños para que el denunciante tome la decisión de contratar el servicio.
11. A insistencia del denunciante, se logró firmar un compromiso mediante el cual el Sr. Calapuja, se comprometía a gestionar la transferencia de certificados en un plazo de 90 días, en caso no se consiga la adjudicación en la asamblea del grupo M3G2 correspondiente al mes de noviembre de 2022, así como gestionar la devolución de USD\$ 4, 000.00 a su favor.

12. El denunciante indica que pese a la firma de dicho compromiso no se realizó la adjudicación del vehículo, por lo que el denunciante hizo su reclamo al Sr. Calapuja mediante WhatsApp, insistiendo en fecha 24 de noviembre de 2022 para que pueda cumplir con el compromiso.
13. El denunciante solicita como medida correctiva:
 - (i) La devolución del monto pagado por el denunciante ascendente a USD\$ 4, 000.00
 - (ii) Se sancione con multa las infracciones cometidas por la entidad denunciada
 - (iii) El pago de costas y costos
14. El 03 de mayo de 2023, la Secretaría Técnica de la Comisión adscrita a la Oficina Regional del Indecopi - Arequipa (en adelante: la Secretaría Técnica) admitió la denuncia a trámite, mediante Resolución Nro. 02, considerando como presuntas conductas infractoras las siguientes:

“(…) que E AFC Maquisistema S.A., no habría cumplido con la entrega del certificado para la adquisición un vehículo dentro del plazo ofertado por el denunciante; lo que involucra una afectación a los derechos del denunciante, por consiguiente, corresponde calificar los hechos materia de la denuncia como una presunta infracción al artículo 19° del Código (...)”

“(…) que E AFC Maquisistema S.A., no habría brindado información oportuna, veraz y relevante al momento de realizar la contratación de 03 contratos con N° M3G210402, N° M3G210502, N° M3G210902 con el denunciante, toda vez que se le indicó que dichos contratos permitirían la adjudicación de un vehículo dentro del primer mes de realizada la contratación y mediante adjudicación directa, sin embargo esto sería falso, lo que involucra una afectación a los derechos del denunciante por consiguiente, corresponde calificar los hechos materia de la denuncia como una presunta infracción al artículo 1.1 b) y 2 del Código (...)”

“(…) que E AFC Maquisistema S.A., habría realizado métodos comerciales agresivos o engañosos al presionar al denunciante para la firma tres (03) contratos adicionales en la adquisición del servicio ofertado, cuando el denunciante tenía la intención de suscribir un (01) solo contrato; lo que involucra una afectación a los derechos del denunciante, por consiguiente, corresponde calificar los hechos materia de la denuncia como una presunta infracción al artículo 58.1 literal f) del Código (...)”
15. El 16 de junio de 2023 el denunciado presentó escrito solicitando prórroga de plazo.
16. El 03 de julio de 2023 mediante Resolución N° 03 la Secretaría Técnica de la Comisión concedió el plazo de 3 días hábiles al denunciado para la presentación de descargos.
17. El 13 de julio de 2023 el denunciado presentó escrito solicitando la nulidad de la notificación realizada el 10 de julio de 2023 ya que no existía archivo adjunto vinculado.
18. El 14 de julio de 2023 mediante Resolución N° 04 la Secretaría Técnica de la Comisión indicó que el mismo sería materia de pronunciamiento por la Comisión y resolvió disponer excepcionalmente la notificación de la Resolución N°03 del 03 de julio de 2023 e informó al denunciado que el plazo de prórroga dispuesto en la Resolución N° 03 para presentación de descargos inicia a partir del día siguiente de la notificación de la Resolución N° 04.
19. El 21 de julio de 2023 el denunciante presentó escrito solicitando se declare en rebeldía al denunciado así como se declare infundado el pedido de nulidad de notificación.
20. El 28 de agosto de 2023 mediante Resolución N° 05 la Secretaría Técnica de la Comisión declaró en rebeldía al denunciado.
21. El 22 de noviembre de 2023, la Secretaría Técnica emitió el Informe Final de Instrucción N° 346-2023/ST-CPC-AQP.

M-CPC-06-01

22. El 24 de noviembre de 2023 el denunciante presentó escrito señalando lo siguiente:
- (i) También existe como medio probatorio, el compromiso suscrito por el vendedor de LA DENUNCIADA en la cual, se compromete a efectuar la devolución de la cuota inicial en caso no se efectúe la adjudicación hasta la asamblea del grupo M3G2 a realizarse en el mes de noviembre.
 - (ii) El ofrecimiento por parte de LA DENUNCIADA fue desde un inicio el de que se le otorgue al denunciante el certificado único correspondiente para la adquisición de un vehículo dentro del plazo ofertado y este se realice mediante adjudicación directa, por lo que queda entendido, que la existencia de 03 contratos adicionales resultarían un condicionamiento respecto de la proposición inicial, situación que como tal, no le fue informada al denunciante.
 - (iii) Del ofrecimiento inicial a la firma de los tres contratos adicionales se puede evidencia el actuar doloso por parte de LA DENUNCIADA, precisando además que, la firma de estos 03 contratos adicionales se realizó en fecha 20 de octubre de 2022, sin embargo, en fecha posterior, esto es el 04 de noviembre de 2022, es el vendedor de LA DENUNCIADA es quien persiste en el ofrecimiento inicial
23. El 29 de noviembre de 2023 el denunciado presentó escrito señalando lo siguiente:
- (i) En octubre de 2022, Flash Móvil solicita su ingreso al sistema de fondos colectivos, a fin de acceder a Certificados de Compra destinados a la adquisición de un vehículo. De esta manera, suscribe los siguientes documentos: Contrato de Administración de Fondos Colectivos de código M3G210402, para acceder a un Certificado de Compra por un valor de US\$ 21,200.00; Contrato de Administración de Fondos Colectivos de código M3G210502, para acceder a un Certificado de Compra por un valor de US\$ 21,200.00; y Contrato de Administración de Fondos Colectivos de código M3G210902, para acceder a un Certificado de Compra por un valor de US\$ 20,000.00.
 - (ii) En dicha oportunidad, recibieron un documento denominado “Confirmación de Conocimiento”, así como un ejemplar de la Cartilla para el Asociado y un ejemplar del Contrato de Administración de Fondos Colectivos - Programa “Auto Ahorro”, según constancias de entrega suscritas por el representante de Flash Movil.
 - (iii) Por lo expuesto, **NEGAMOS ENFATICAMENTE** que nuestra empresa hubiera frustrado las expectativas de consumo de Flash Movil o hubiera variado la información que le fue proporcionada. De esta manera, la denunciante conocía o pudo conocer en todo momento las características y operatividad del sistema de fondos colectivos que administra MAQUISISTEMA, lo cual se coloca de maneras expresa, clara y oportuna en el Contrato de Administración de Fondos Colectivos, en la Cartilla para el Asociado, en el documento denominado “Confirmación de Conocimiento”, así como en los documentos entregados en la fecha de ingreso.
 - (iv) A fin de establecer un contacto directo con el denunciante y proponerle una fórmula conciliatoria que permita concluir de manera definitiva y anticipada la presente controversia, solicitamos que se programe una audiencia de conciliación a fin de reunir a ambas partes

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN

24. Luego de estudiar y analizar la presente denuncia, la Comisión considera que debe determinar:
- (i) Si el denunciado contravino lo dispuesto en el artículo 19°, 58.1 literal f) y 1.1 b) y 2 del Código;
 - (ii) Si corresponde ordenar medidas correctivas;
 - (iii) La sanción a imponerse de comprobar la responsabilidad del denunciado; y,
 - (iv) Si corresponde ordenar el pago de costas y costos incurridos durante el procedimiento.

M-CPC-06-01

III. ANÁLISIS DE LA CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

Cuestión Previa

25. De manera previa a realizar un análisis sobre las cuestiones de fondo del presente procedimiento, esta Secretaría Técnica estima pertinente realizar un análisis respecto a si correspondería o no subsumir la segunda imputación dentro de la primera.
26. Sobre el particular, se aprecia que la Secretaría Técnica imputó como una primera presunta infracción en contra del deber de idoneidad que el denunciado no habría cumplido con la entrega del certificado para la adquisición un vehículo dentro del plazo ofertado por el denunciante.
27. Asimismo, se imputó como una segunda presunta infracción al deber de información que el denunciado no habría brindado información oportuna, veraz y relevante al momento de realizar la contratación de 03 contratos con N° M3G210402, N° M3G210502, N° M3G210902 con el denunciante, toda vez que se le indicó que dichos contratos permitirían la adjudicación de un vehículo dentro del primer mes de realizada la contratación y mediante adjudicación directa, sin embargo esto sería falso
28. Al respecto, se debe tener en consideración que en efecto, conforme a la denuncia y a la subsanación de la denuncia, la infracción al deber de idoneidad radica en que el denunciante esperó que se le entregase un certificado para la adquisición de un vehículo dentro del primer mes de firmado el contrato sin embargo, ello no fue cumplido, es decir que no se procedió conforme a la información que se le trasladó que se daría la adjudicación directa del certificado para la adquisición del vehículo en el primer mes de realizada la contratación, por lo que, al no producirse ello, dicha información habría sido falsa.
29. De este modo pues se aprecia que no correspondería analizar ambas conductas de manera separada, ya que de lo contrario se concretaría una infracción al principio non bis in idem, ya que resultaría factible que se termine sancionado doble vez al mismo administrado por una sola conducta, consistente en no haber procedido conforme se le informó.
30. En ese orden de ideas, corresponde a esta Comisión subsumir la conducta consistente en que el denunciado no habría brindado información oportuna, veraz y relevante al momento de realizar la contratación de 03 contratos con N° M3G210402, N° M3G210502, N° M3G210902 con el denunciante, toda vez que se le indicó que dichos contratos permitirían la adjudicación de un vehículo dentro del primer mes de realizada la contratación y mediante adjudicación directa, sin embargo esto sería falso, en la conducta consistente en una presunta infracción al deber de idoneidad en tanto que el denunciado no habría cumplido con la entrega del certificado para la adquisición un vehículo dentro del plazo ofertado de un mes de firmado el contrato, mediante adjudicación directa.

Sobre el deber de idoneidad

31. El artículo 18° del Código² establece que la idoneidad es la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe.

² **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.

La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado.

M-CPC-06-01

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Urb. La Esperanza Mz. "O" Lt. 20 distrito de Jose Luis Bustamante y Rivero, Arequipa – Perú / Telf. 0-800-4-4040/ (01)224 7777

E-mail: mlcornejo@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

32. Por su parte, el artículo 19° del Código establece que los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado. En aplicación de esta norma, los proveedores tienen el deber de entregar los productos y prestar los servicios al consumidor en las condiciones informadas o previsibles, atendiendo a la naturaleza de estos, la regulación que sobre el particular se haya establecido y, en general, a la información brindada por el proveedor o puesta a disposición.
33. Al respecto, se imputó como presunta conducta infractora que el denunciado el denunciado no habría cumplido con la entrega del certificado para la adquisición un vehículo dentro del plazo ofertado de un mes de firmado el contrato, mediante adjudicación directa.
34. Sobre el particular obra en el expediente una grabación de audio de una conversación sostenida por personal del denunciado con el vendedor del denunciado del cual se desprenden elementos que permiten presumir razonablemente que en efecto se habría brindado información por parte del vendedor que habría generado la expectativa de una adjudicación inmediata del certificado para la adquisición del vehículo.
35. Así se aprecian los siguientes pasajes de dicha conversación que se habría sostenido el 04 de noviembre de 2022:

Denunciante: mira, hemos quedado una cosa, que nos ibas a adjudicar directamente el vehículo y a la fecha bueno no tenemos noticias. Ahora mira, yo leyendo todos los contratos, las únicas formas de adjudicar es mediante sorteo y de remate. Ahora nosotros, yo te había indicado, Cristian por favor ¿es esto? Yo ya conozco el tema. No, tú me dijiste, no señor Moises ustedes van a adjudicar directamente porque uds. Van a entrar bajo una modalidad empresarial. ¿Eso es lo que nos dijiste verdad?

Denunciado: Claro, mire, lo que yo le he indicado señor Moises (...) obviamente nosotros tenemos grupos avanzados. Ahora sí las únicas modalidades de adjudicación son sorteo y adelanto de cuotas (...)

Denunciante: Escúchame Cristian, recuerda nosotros te dijimos, nosotros no vamos a pagar mensualidades sin antes adjudicarnos el vehículo.

Denunciado: Claro (ininteligible)

Denunciante: dime una cosa, vamos a postular en base a un remate, pero el remate es mínimo pues Cristian, no creo que en la vida adjudiquemos con esa cantidad de dinero

Denunciado: mire, como le indiqué, tenemos grupos avanzados (...)

Denunciante: ahora imagínate nosotros abonar 1000 dólares mensuales. Nosotros hemos sido bien claros contigo en decirte, sabes que Cristian, nosotros sí vamos a poder pagar los 1000 dólares siempre y cuando nos entregues el vehículo, haciendo trabajar el vehículo vamos a poder pagar caso contrario no vamos a poder.

Denunciado: Claro (...) como le indico, yo no le estoy invitando a un grupo en el que no se pueda adjudicar con esa cantidad. Ok, está ud. en un grupo en el que se adjudica con esa cantidad de cuotas. Por eso que se le da la prioridad a empresas que puedan más que todo a nosotros pagar las cuotas mensuales ya teniendo el vehículo (...)

Denunciante: (...) si nosotros dejamos de pagar el 19, este 19 de noviembre, el 19 de diciembre, por 3 meses, simplemente se corta el contrato y ya no nos devuelven el dinero (...) eso es lo que indica los contratos (...)

Denunciado: yo le estoy dando en base al contrato (...) se puede aplazar el pago (...) obviamente que se puede hacer (...) como le indico nosotros tenemos grupos avanzados, como le dije solamente el 10% remata y eso sucede en los primeros meses y a partir de ahí, si los clientes

Las autorizaciones por parte de los organismos del Estado para la fabricación de un producto o la prestación de un servicio, en los casos que sea necesario, no eximen de responsabilidad al proveedor frente al consumidor.

M-CPC-06-01

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Urb. La Esperanza Mz. "O" Lt. 20 distrito de Jose Luis Bustamante y Rivero, Arequipa – Perú / Telf. 0-800-4-4040/ (01)224 7777

E-mail: mlcornejo@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

tienen cuotas adelantadas se le hace el adelanto de cuotas, si no, no, nosotros tenemos grupos seleccionados y en esos grupos hay una posibilidad de adjudicación.

Denunciante: posibilidad, dices

Denunciado: pero es real, es una posibilidad real (...) son grupos de fácil adjudicación

Denunciante: (...) quiero que sea concreto, ¿cuándo vamos a adjudicar un vehículo (...)?

Denunciado: mire la adjudicación se da en el día de, ya tenemos que pasar ya hemos pasado asamblea, entonces me tiene que dar los resultados ahora, entonces no va a haber ningún problema porque uds. Van a estar adjudicados (...) no va a haber ningún problema (...)

Denunciado: (...) yo no estoy incumpliendo ningún plazo hasta el momento (...)

Denunciante: no, nos has dicho el 26 de octubre ya vamos a proceder, ya vamos a remolcarlos, nos dijiste que estaba en Lima y lo vamos a traer a Arequipa para iniciar los trámites

Denunciado: claro, es que justamente se hace eso cuando estamos adjudicados, por eso estamos esperando (...) todavía no me lo han entregado (...)

36. Sobre el particular cabe precisar que de los documentos Anexo 1 Clave del Contrato de Administración de Fondos Colectivos, se aprecia que el contrato con el denunciado se habría firmado el 20 de octubre de 2022.
37. En ese orden de ideas, de la revisión de la mencionada grabación se aprecia pues con claridad que la información que trasladó el personal del denunciado implicaba que el denunciante tendría que su vehículo antes que venza la primera cuota mensual – 19 de noviembre de 2022 -, ya que se observa que incluso el vendedor del denunciado indica que se da prioridad a las empresas que puedan pagar las cuotas mensuales ya teniendo el vehículo, siendo que si bien indica la posibilidad de no cobrar cuotas mensuales sin que antes se entregue el vehículo, no se aprecia del expediente ningún elemento que permita concluir que esta última información resultaba amparable contractualmente.
38. Asimismo, se observa con claridad que el denunciado incluso refuerza la idea de una adjudicación casi inmediata indicando que en la oportunidad de dicha comunicación el denunciante ya debería estar adjudicado en tanto estaba en un grupo avanzado y los integrantes de los grupos solían rematar solo en las asambleas iniciales.
39. En ese sentido, cabe precisar que no obra en el expediente copia del contrato de administración de fondos colectivos celebrado y firmado por el denunciante ni de las cartillas informativas, sino únicamente los anexos de clave del contrato, por lo que no se tiene certeza del contenido completo de dichos documentos que habrían sido trasladados al denunciante, según lo afirmado por el denunciado.
40. En dicha línea de ideas, se debe tener en consideración que la idoneidad de un producto o servicio se analiza 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, por lo que siendo que en el presente caso de la conversación antes analizada se desprenden elementos que permiten razonablemente concluir que al momento de la firma del contrato se informó que se daría la adjudicación del certificado para la adquisición del vehículo dentro del mes de suscrito el contrato, y que incluso con posterioridad a dicha firma – en la fecha de la conversación – se reforzó la idea que la adjudicación ya se habría dado por tratarse de un grupo avanzado, es decir, se continuó brindado información al denunciante que aseguraba una adjudicación dentro del mes, el denunciante, conforme a dicha garantía expresa conformada por la información transmitida oralmente al momento de la suscripción del contrato y ratificada con posterioridad, esperaba que se produzca la adjudicación del certificado para compra de vehículo dentro del mes de firmado el contrato.

41. Cabe precisar que si bien obra en el expediente otra grabación de audio en la que el vendedor del denunciado niega las aseveraciones, dicha conversación resultaría ser posterior a la previamente analizada en la que otorga elementos que acreditan el ofrecimiento efectivamente realizado.
42. En ese orden de ideas, el denunciado infringió el deber de idoneidad al no haber cumplido con lo ofrecido, es decir en realizar la adjudicación de un certificado de compra de vehículo dentro del mes de firmado el contrato.
43. Por tanto, corresponde a esta Comisión declarar fundada la denuncia por infracción al artículo 19° del Código, toda vez que ha quedado acreditado que el denunciado no cumplió con realizar la adjudicación de un certificado de compra de vehículo dentro del mes de firmado el contrato pese a haber ofertado ello al momento de la contratación e incluso con posterioridad a dicho momento.

De los métodos comerciales agresivos o engañosos

44. El artículo 58.1° del Código establece el derecho de todo consumidor a la protección contra los métodos comerciales agresivos o engañosos implica que los proveedores no pueden llevar a cabo prácticas que mermen de forma significativa la libertad de elección del consumidor a través de figuras como el acoso, la coacción, la influencia indebida o el dolo, precisando en el literal f. que está prohibida toda práctica comercial que implique dolo, violencia o intimidación que haya sido determinante en la voluntad de contratar o en el consentimiento del consumidor.
45. En este extremo, la Secretaría Técnica de la Comisión imputó como presunta conducta infractora que el denunciado habría realizado métodos comerciales agresivos o engañosos al presionar al denunciante para la firma tres (03) contratos adicionales en la adquisición del servicio ofertado, cuando el denunciante tenía la intención de suscribir un (01) solo contrato
46. Sobre el particular cabe precisar que de conformidad con el artículo 196° del Código Procesal Civil, quien alega un hecho tiene la carga de probarlo, correspondiéndole por tanto al denunciante acreditar que el denunciado a través de su personal presionó al denunciante para firmar tres contratos pese a que solo quería firmar uno, no apreciándose ello de ninguno de los medios probatorios presentados por el denunciante, pese a las observaciones del denunciante al Informe Final de Instrucción.
47. Por tanto, corresponde a esta Comisión declarar infundada la denuncia por infracción al artículo 58.1° literal f. del Código, toda vez que no ha quedado acreditado que el denunciado hubiere presionado al denunciante para la firma tres (03) contratos adicionales en la adquisición del servicio ofertado, cuando el denunciante tenía la intención de suscribir un (01) solo contrato.

De las medidas correctivas

48. El artículo 114° del Código de Protección y Defensa del Consumidor establece que, sin perjuicio de la sanción administrativa, el Indecopi puede dictar de oficio o de parte y en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias³.
49. Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado

³ LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 114°.- Medidas correctivas

Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias.

Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento.

Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse de oficio o a pedido de parte.

M-CPC-06-01

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Urb. La Esperanza Mz. "O" Lt. 20 distrito de Jose Luis Bustamante y Rivero, Arequipa – Perú / Telf. 0-800-4-4040/ (01)224 7777

E-mail: mlcornejo@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI



anterior⁴. Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que se produzca nuevamente en el futuro⁵.

50. La denunciante solicitó como medida correctiva lo siguiente:
- (i) La devolución del monto pagado por el denunciante ascendente a USD\$ 4, 000.00
51. En ese sentido, en atención a la naturaleza de las infracciones verificadas, esta Comisión considera que corresponde ordenar como medida correctiva que:
- (i) El denunciado cumpla con devolver la suma de US\$ 4000.00 más los intereses legales que se devenguen desde la fecha de pago hasta la fecha en que se haga efectivo el pago, ello en el plazo improrrogable de quince (15) días hábiles de notificada la presente resolución.

Sobre la graduación de la sanción administrativa

52. En el presente caso, al haber quedado acreditada la comisión de infracción a lo dispuesto en el artículo 19° del Código, correspondería efectuar una graduación de la sanción a imponerse por las mismas, conforme a los criterios establecidos en el Decreto Supremo 032-2021-PCM.

REPORTE DEL CÁLCULO DE MULTAS - PREESTABLECIDO

Órgano resolutivo	CPC
RUC del sancionado	20124148970
Razón social del sancionado	EAFC MAQUISISTEMA S.A.
Tamaño del sancionado	Gran empresa
Tipo de infracción	Infracciones donde la cuantía afectada del bien o servicio denunciado sea superior a (08) UIT.
Nivel de infracción	Alta
Factor de duración (Dt)	1.00
Multa base (UIT)	22.97
Factores agravantes y atenuantes (F)	1.00
Multa preliminar (UIT)	22.97
No supera los topes legales	
Multa final (UIT) ¹	22.97

⁴ LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras

115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior. (...)

⁵ LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 116°.- Medidas correctivas complementarias

Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro (...)

M-CPC-06-01

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Urb. La Esperanza Mz. "O" Lt. 20 distrito de Jose Luis Bustamante y Rivero, Arequipa – Perú / Telf. 0-800-4-4040/ (01)224 7777

E-mail: mlcornejo@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

53. En este sentido, considerando que el valor de los tres certificados ascendía en total a US\$ 62 400, correspondería sancionar al denunciado con una multa de 22.97 UIT por la infracción al artículo 19° del Código.

De la condena de costas y costos del procedimiento

54. De conformidad con lo establecido por el artículo 7° del Decreto Legislativo N° 807, en cualquier procedimiento contencioso seguido ante INDECOPÍ es potestad de la Comisión ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido el denunciante o el INDECOPÍ en los casos en que, luego del análisis correspondiente, así lo considere conveniente⁶.
55. En la medida que ha quedado acreditado que EAFC Maquisistema S.A. cometió infracción al Código de Protección y Defensa del Consumidor, la Comisión considera que corresponde ordenar al denunciado el pago de costas y costos del procedimiento.
56. En consecuencia, EAFC Maquisistema S.A. deberá cumplir, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles, contados a partir del día de siguiente de notificado con la presente resolución, con pagar a la parte denunciante las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/ 36.00⁷ y de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, la denunciante podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberán presentar una solicitud de liquidación de costas y costos ante el órgano correspondiente⁸.

Sobre la inscripción del denunciado en el RIS

57. De acuerdo a lo establecido en el artículo 119° del Código⁹, los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución, en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi (en adelante, RIS).
58. Por tanto, en la medida que esta Comisión ha determinado la responsabilidad administrativa de EAFC Maquisistema S.A. corresponde ordenar su inscripción en el RIS.

IV. RESOLUCIÓN DE LA COMISIÓN

PRIMERO: Subsumir la conducta consistente en que el denunciado no habría brindado información oportuna, veraz y relevante al momento de realizar la contratación de 03 contratos con N° M3G210402, N° M3G210502, N° M3G210902 con el denunciante, toda vez que se le indicó que dichos contratos permitirían la adjudicación de un vehículo dentro del primer mes de realizada la contratación y mediante adjudicación directa, sin embargo esto sería falso, en la conducta consistente en una presunta infracción al deber de

⁶ **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPÍ**

Artículo 7.- En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la Comisión u Oficina competente, además de imponer la sanción que corresponda, podrá ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi. En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier Comisión u Oficina del Indecopi podrá aplicar las multas previstas en el inciso b) del artículo 38 del Decreto Legislativo N° 716.

⁷ Tasa correspondiente al derecho administrativo por presentación y tramitación de denuncia.

⁸ Dicha solicitud deberá ser acompañada de los documentos que sustenten los gastos incurridos por la denunciante en la tramitación del presente procedimiento.

⁹ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

Artículo 119°.- Registro de infracciones y sanciones

El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución. La información del registro es de acceso público y gratuito.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI



idoneidad en tanto que el denunciado no habría cumplido con la entrega del certificado para la adquisición un vehículo dentro del plazo ofertado de un mes de firmado el contrato, mediante adjudicación directa.

SEGUNDO: Declarar fundada la denuncia interpuesta por Flash Movil E.I.R.L en contra de EAFC Maquisistema S.A., por infracción al artículo 19° del Código, toda vez que ha quedado acreditado que el denunciado no cumplió con realizar la adjudicación de un certificado de compra de vehículo dentro del mes de firmado el contrato pese a haber ofertado ello al momento de la contratación e incluso con posterioridad a dicho momento.

TERCERO: Declarar infundada la denuncia interpuesta por Flash Movil E.I.R.L en contra de EAFC Maquisistema S.A., por infracción al artículo 58.1° literal f. del Código, toda vez que no ha quedado acreditado que el denunciado hubiere presionado al denunciante para la firma tres (03) contratos adicionales en la adquisición del servicio ofertado, cuando el denunciante tenía la intención de suscribir un (01) solo contrato.

CUARTO: Ordenar como medida correctiva que EAFC Maquisistema S.A. cumpla con:

- (ii) Devolver la suma de US\$ 4000.00 más los intereses legales que se devenguen desde la fecha de pago hasta la fecha en que se haga efectivo el pago, ello en el plazo improrrogable de quince (15) días hábiles de notificada la presente resolución.

En ese sentido, EAFC Maquisistema S.A. deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en el presente punto resolutivo, ante este Órgano Resolutivo, en el plazo máximo de cinco (5) días, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de imponerle una multa coercitiva por incumplimiento de mandato, conforme a lo señalado en el artículo 117° del Código de Protección y Defensa del Consumidor y en los términos y condiciones indicados en la presente resolución.

QUINTO: Ordenar a EAFC Maquisistema S.A. cumpla con el pago de costos y costas incurridas por el Flash Movil E.I.R.L.

SEXTO: Sancionar a EAFC Maquisistema S.A. con multa de 22.97 UIT por la infracción al artículo 19° del Código. Cabe precisar que la multa impuesta será rebajada en 25% si cancela el monto correspondiente con anterioridad a la culminación del término para impugnar la presente resolución y en tanto no interponga recurso alguno en contra de la misma, conforme a lo establecido en el artículo 113° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor¹⁰.

SETIMO: Requerir a EAFC Maquisistema S.A. el cumplimiento espontáneo de la multa impuesta en la presente resolución ascendente a 22.97 UIT por la infracción al artículo 19° del Código; bajo apercibimiento de poner en conocimiento del Área de Ejecución Coactiva del Indecopi la sanción establecida, a efectos que ejerza las funciones otorgadas por ley, una vez que el presente acto administrativo haya quedado firme.

OCTAVO: Disponer la inscripción de EAFC Maquisistema S.A. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

NOVENO: Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto

¹⁰ LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Artículo 113°. - Cálculo y rebaja del monto de la multa

Para calcularse el monto de las multas a aplicarse, se utiliza el valor de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT) vigente a la fecha de pago efectivo o en la fecha que se haga efectiva la cobranza coactiva. Las multas constituyen en su integridad recursos propios del Indecopi, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 156. La multa aplicable es rebajada en un veinticinco por ciento (25%) cuando el infractor cancele el monto de la misma con anterioridad a la culminación del término para impugnar la resolución que puso fin a la instancia y en tanto no interponga recurso alguno contra dicha resolución

M-CPC-06-01

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Urb. La Esperanza Mz. "O" Lt. 20 distrito de Jose Luis Bustamante y Rivero, Arequipa – Perú / Telf. 0-800-4-4040/ (01)224 7777

E-mail: mlcornejo@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI



por este colegiado es el de apelación. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación¹¹, ello de acuerdo a lo establecido en el artículo 218° del TULO de la Ley del Procedimiento Administrativo General, luego de lo cual la resolución quedará consentida¹².

Con la intervención de los señores Comisionados: Benjamín Carrasco del Carpio, Álvaro Farfán Butrón y Roberto Delgado Zegarra Ballón

Firmado en original por:

Benjamín Carrasco del Carpio
Presidente
Comisión Oficina Regional INDECOPI Arequipa

¹¹ TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS.

Artículo 218.- Recursos administrativos

218.1 Los recursos administrativos son:

(...) b) Recurso de apelación (...)

218.2 El término para la interposición de los recursos es de quince (15) días perentorios (...)

¹² TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS.

Artículo 222°.- Acto firme

Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.

M-CPC-06-01

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Urb. La Esperanza Mz. "O" Lt. 20 distrito de Jose Luis Bustamante y Rivero, Arequipa – Perú / Telf. 0-800-4-4040/ (01)224 7777

E-mail: mlcornejo@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe