

## ÍNDICE GENERAL

### TÍTULO I PRECEDENTES VINCULANTES

- **Humberto Tori vs. Kouros E.I.R.L.**  
*Materia:* Alcances de Garantía Implícita: Idoneidad, Calidad de Productos, Garantía Implícita, Carga de la Prueba y Voluntad Conciliatoria..... 30
  
- **INDECOPI vs. Smithkline Beecham I.A.C. y Laboratorios Industriales Hersil S.A.**  
*Materia:* Advertencia del Riesgo: Estándares para evaluar la razonabilidad de una advertencia ..... 40
  
- **Liliana Carbonel vs. Finantour S.R.L**  
*Materia:* Alcances del Deber de Información: Derecho a la información, Carga de la Prueba e Idoneidad del Servicio ..... 67
  
- **Shirley Sánchez Cama vs. Juan Cantuarias y Corporación José R. Lindley S.A**  
*Materia:* Competencia de la Comisión de Protección al Consumidor: Idoneidad del Producto, Producto Riesgoso ..... 80
  
- **Reynaldo Moquillaza S.R.L. vs. Milne & Co. S.A.**  
*Materia:* Consumidor Final: Noción de Consumidor, Idoneidad, Información..... 97
  
- **ASPEC vs. Supermercados Santa Isabel S.A. e Industrias Pacocha S.A.**  
*Materia:* Competencia frente al Rotulado y Publicidad en el Envase ..... 126
  
- **INDECOPI vs. Promotora de Servicios Brisa E.I.R.L. e Institución Educativa Privada La Católica**  
*Materia:* Cobro Anticipado en Pensiones de Enseñanza: Protección de Intereses Económicos de los Consumidores ..... 144



## PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

### TÍTULO II LINEAMIENTOS

#### CAPÍTULO I CRITERIOS GENERALES

1.1.	Noción de consumidor final .....	165
1.2.	Los garantes se encuentran dentro del ámbito de aplicación de las normas de protección al consumidor .....	167
1.3.	La subcontratación no enerva la responsabilidad del proveedor .....	167
1.4.	El interés para obrar en los procedimientos sobre protección al consumidor .....	168
1.5.	El desistimiento en los procedimientos sancionadores administrativos .....	168
1.6.	El principio de preclusión probatoria en los procedimientos sumarísimos .....	169
1.7.	Actos administrativos susceptibles de ser cuestionados a través del recurso de revisión .....	169
1.8.	El allanamiento no es una circunstancia atenuante que deba ser considerada al graduar la sanción .....	170
1.9.	Competencia en Transporte Terrestre .....	170
1.10.	Costas y Costos .....	171
1.10.1.	Allanamiento .....	171
1.10.2.	Acreditación del pago de honorarios .....	171
1.10.3.	Pago del Impuesto a la Renta y del ITF .....	172
1.10.4.	Fijación de honorarios en función a las incidencias del caso .....	172

#### CAPÍTULO II DISCRIMINACIÓN Y TRATO DIFERENCIADO ILÍCITO

2.1.	Los actos tipificados en el artículo 38º del Código: discriminación y trato diferenciado ilícito (selección o exclusión de clientela) .....	173
2.2.	Reglas probatorias comunes .....	174
2.3.	Reglas probatorias para cada tipo infractor .....	174
2.4.	Discriminación por discapacidad en la obtención de tarjetas de crédito .....	175
2.5.	Discriminación por discapacidad en la contratación de seguros de salud .....	176
2.6.	Trato diferenciado ilícito en la negativa a contratar un seguro .....	176
2.7.	Trato diferenciado ilícito en la negativa a otorgar una tarjeta de crédito .....	177
2.8.	Trato diferenciado ilícito en la negativa a vender un boleto de viaje .....	177
2.9.	Trato diferenciado ilícito y vínculo asociativo .....	177
2.10.	Trato diferenciado ilícito en materia de seguros vehiculares .....	177



## ÍNDICE GENERAL

### CAPÍTULO III LIBRO DE RECLAMACIONES

- 3.1. Nulidad por no haber seguido el procedimiento establecido en el acta ... 178
- 3.2. Nulidad por la exigencia de requisitos no aplicables ..... 179

### CAPÍTULO IV SERVICIOS BANCARIOS

- 4.1. Derecho a la Información ..... 179
  - 4.1.1. Diferencia entre pedidos de información, reclamos y solicitudes de gestión..... 179
  - 4.1.2. Plazo para atender pedidos de información..... 180
  - 4.1.3. Causales para eximirse de la obligación de atender los pedidos de información..... 180
- 4.2. Atención de Reclamos..... 180
- 4.3. Imputación de Deuda ..... 181
  - 4.3.1. Obligación de las entidades financieras de acreditar la existencia de la deuda..... 181
  - 4.3.2. Conservación de documentos por periodo mayor a 10 años ..... 181
  - 4.3.3. La naturaleza del reporte ante las centrales de riesgo ..... 182
  - 4.3.4. El alineamiento ..... 182
  - 4.3.5. Prescripción en el caso de reporte indebido ..... 182
  - 4.3.6. Títulos valores en posesión del consumidor ..... 183
  - 4.3.7. Constancias de no adeudo ..... 183
- 4.4. Créditos ..... 183
  - 4.4.1. Aprobación de créditos desde cualquier agencia ..... 183
  - 4.4.2. Obligación de verificar la identidad de los solicitantes ..... 183
  - 4.4.3. Dación en pago ..... 184
  - 4.4.4. Aplicación de pagos ..... 184
  - 4.4.5. Observación de estados de cuenta ..... 184
  - 4.4.6. Pagos Anticipados ..... 185
- 4.5. Comisiones y Gastos ..... 185
  - 4.5.1. Comisiones válidas..... 185
  - 4.5.2. Modificación de condiciones contractuales ..... 185
- 4.6. Tarjetas de Crédito ..... 186
  - 4.6.1. Obligaciones de los Bancos ..... 186
  - 4.6.2. Obligaciones de los establecimientos comerciales..... 187
  - 4.6.3. Bloqueo de la Tarjeta de Crédito..... 188
  - 4.6.4. Clonación de Tarjetas de Crédito ..... 188
  - 4.6.5. Restricciones a pagos efectuados con Tarjetas de Crédito ..... 189
  - 4.6.6. Incremento de la Línea de Crédito..... 189
  - 4.6.7. Sobregiro de Líneas de Crédito ..... 189
  - 4.6.8. Tasa de Costo Efectivo Anual (TCEA) ..... 190
  - 4.6.9. Vinculación de una Tarjeta de Crédito a una Tarjeta de Débito..... 190



## PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

4.7.	Tarjetas de Débito.....	191
4.7.1.	Los contratos de depósito bancario .....	191
4.7.2.	Obligaciones de los proveedores.....	191
4.7.3.	Deber de Diligencia del Consumidor .....	191
4.7.4.	Operaciones a través de ATM .....	192
4.7.5.	Operaciones a través de ventanilla .....	192
4.7.6.	Operaciones a través de Internet.....	192
4.8.	Métodos Prohibidos de Cobranza.....	192
4.9.	Cierre de Cuentas .....	193
4.9.1.	Por emisión de cheques sin fondo.....	193
4.9.2.	Sin causa justificada .....	193
4.10.	Ejecución de embargos en forma de retención.....	194

## CAPÍTULO V SEGUROS

5.1	Seguros en general.....	194
5.1.1.	Noción de asegurado .....	194
5.1.2.	Perfeccionamiento del contrato de seguros .....	195
5.1.3.	Modificación unilateral del contrato de seguro .....	196
5.1.4.	Etapas en la contratación de seguros: selección de riesgos y exclusiones.....	196
5.1.5.	Causales de exclusión de la cobertura.....	197
5.1.5.1	Declaraciones falsas .....	197
5.1.5.2	Aviso inmediato de la ocurrencia del siniestro .....	198
5.1.6.	Consentimiento del siniestro .....	198
5.1.7.	Responsabilidad de las entidades bancarias en la contratación de un seguro .....	199
5.1.8.	Cobro de primas de seguros con cargo a tarjetas de crédito.....	199
5.1.9.	Obligaciones de los corredores de seguros.....	200
5.1.10.	Seguros colectivos.....	200
5.2	SOAT - CAT.....	201
5.2.1	Naturaleza del SOAT - CAT.....	201
5.2.2	Beneficiarios de la indemnización por muerte.....	201
5.2.3	Beneficiarios de la indemnización por incapacidad temporal.....	201
5.2.4	Observaciones a la solicitud de invalidez o incapacidad .....	202
5.2.5	Observaciones a las liquidaciones de gastos médicos.....	203

## CAPÍTULO VI INMUEBLES

6.1.	Omisión de Información.....	204
6.2.	Negativa injustificada a devolver el monto pagado por separación .....	204
6.3.	Falta de entrega de documentos.....	204



## ÍNDICE GENERAL

6.4.	Desperfectos en el inmueble .....	204
6.5.	Falta de correspondencia con lo ofrecido en el contrato o publicidad .....	205
6.6.	Legitimidad para interponer denuncias por defectos en las áreas comunes .....	206
6.7.	Nulidad por falta de pericia.....	206
6.8.	Falta de legitimidad para obrar pasiva .....	206
6.9.	Reglas de prescripción por la naturaleza de los desperfectos denunciados .....	206
6.10.	Noción de proveedor en el contrato de Autoconstrucción .....	207

## CAPÍTULO VII TRANSPORTE AÉREO

7.1	Competencia por razón de la materia .....	208
7.2	Competencia territorial.....	208
7.3	Información que deben brindar las aerolíneas.....	209
7.4	Cláusulas de exoneración de responsabilidad .....	209
7.4.1	Round Trip .....	209
7.4.2	Modificación del itinerario.....	209
7.5	Desperfectos en la aeronave.....	209
7.6	Duty Cumplido.....	210
7.7	Sobreventa de pasajes “overbooking” .....	210
7.8	Condiciones de funcionamiento de las aerolíneas que brindan un servicio de transporte aéreo no regular .....	211
7.9	Documentación exigida para el abordaje de pasajeros .....	211
7.9.1	En caso de personas mayores de edad .....	211
7.9.2	En caso de menores de edad .....	212
7.10	Responsabilidad de las aerolíneas .....	212
7.11	Obligación de las aerolíneas de permitir a sus usuarios que presenten declaraciones de valor .....	213
7.12	Cumplimiento de la garantía legal contenida en las normas sectoriales.....	213
7.13	Medidas correctivas .....	214
7.13.1	Si el consumidor pierde el vuelo de interconexión .....	214
7.13.2	Pérdida de equipaje.....	214
7.13.3	Retraso en la entrega del equipaje.....	215
7.14	Responsabilidad de las agencias de viajes en la venta de pasajes aéreos .....	215



**TÍTULO III  
CRITERIOS RELEVANTES**

- **Resolución N° 2721-2012/SC2-INDECOPI**  
*Materia:* Los garantes se encuentran dentro del ámbito de tutela de las normas de protección al consumidor ..... 219
- **Resolución N° 3448-2012/SPC-INDECOPI**  
*Materia:* El desistimiento convencional, únicamente podrá realizarse antes de la notificación de la resolución que pone fin a la primera instancia ..... 226
- **Resolución N° 3499-2012/SPC-INDECOPI**  
*Materia:* El allanamiento no es una circunstancia atenuante que deba ser considerada al graduar la sanción ..... 237
- **Resolución N° 3533-2012/SPC-INDECOPI**  
*Materia:* El hecho que el proveedor haya corregido su conducta con anterioridad a la interposición de la denuncia, no suspende, deroga ni afecta el deber de la autoridad administrativa de actuar en cumplimiento de sus competencias legales ..... 243
- **Resolución N° 3547-2012/SPC-INDECOPI**  
*Materia:* La autoridad administrativa también debe permitir que el administrado pueda ofrecer medios probatorios documentales con la presentación del recurso de apelación o en su absolución, pues ello permite lograr un equilibrio entre el respeto del principio de verdad material y el principio de preclusión probatoria que rige los procedimientos sumarísimos ..... 251
- **Resolución N° 3575-2012/SPC-INDECOPI**  
*Materia:* El allanamiento no exonera al proveedor del pago de las costas y costos del procedimiento ..... 261
- **Resolución N° 3613-2012/SPC-INDECOPI**  
*Materia:* Se precisan los alcances del deber de información que tienen los proveedores al ofrecer bienes o servicios en el mercado ..... 268
- **Resolución N° 641-2013/SPC-INDECOPI**  
*Materia:* Las personas que reciben notificaciones de cobranza dirigidas a terceros, califican como consumidores teniendo en cuenta que se han visto expuestas a los efectos de una relación de consumo ..... 276



- **Resolución N° 1008-2013/SPC-INDECOPI**  
*Materia:* El Deber de Idoneidad debe ser entendido como la obligación de brindar productos que correspondan a las características ofrecidas y aquellas esperadas por el consumidor. Los remedios jurídicos –reparación, reposición y devolución del dinero– que los proveedores puedan ofrecer, constituyen únicamente soluciones residuales ante una infracción al Deber de Idoneidad que ya se ha consumado ..... 287
  
- **Resolución N° 1043-2013/SPC-INDECOPI**  
*Materia:* Se indica que el afectado por seguro de responsabilidad civil contratado por un tercero, disfruta como destinatario final del servicio contratado originalmente por el tomador del seguro y, por tanto, se encuentra “indirectamente comprendido” en una relación de consumo ..... 314
  
- **Resolución N° 1235-2013/SPC-INDECOPI**  
*Materia:* Se cambia de criterio en materia de transporte terrestre, indicando que el Indecopi es competente para conocer aquellas conductas que en materia de transporte terrestre, constituyan infracciones al deber de idoneidad, al deber de información o impliquen riesgos injustificados o no advertidos para la salud o seguridad de los consumidores o sus bienes, entre otros. Cabe destacar que el ejercicio de tal competencia no enerva las facultades de la SUTRAN ni una eventual sanción por ambas entidades que constituye un supuesto de *ne bis in ídem*..... 326
  
- **Resolución N° 1457-2013/SPC-INDECOPI**  
*Materia:* La obligación de proporcionar la información sobre los productos que se expenden en los establecimientos se cumple plenamente, con el modelo de negocios de aquellos proveedores que, por ejemplo, consignan sus precios en etiquetas adheridas a cada producto, bastando el ingreso al local, sin que sea necesario solicitar la asistencia del personal proveedor. Por ende, en dichos casos, no resulta exigir que, adicionalmente, el establecimiento cuente con una lista de precios, pues la implementación de esta lista no conllevaría mayores beneficios al consumidor, considerando que la finalidad se habría cumplido con la exhibición de los precios de los productos que se ofertan ..... 346
  
- **Resolución N° 0251-2014/SPC-INDECOPI**  
*Materia:* Es válido el desistimiento y la transacción extrajudicial, incluso en segunda instancia, cuando dicho acto alcance sólo a los derechos subjetivos que accesoriamente de la sanción pudieran derivarse del procedimiento..... 355

**TÍTULO IV  
DIRECTIVAS**

– <b>Directiva N° 002-1999-TRI-INDECOPI</b> <i>Materia:</i> Criterios para la Tramitación del Recurso de Adhesión a la Apelación.....	365
– <b>Directiva N° 002-2001-TRI-INDECOPI</b> <i>Materia:</i> Declaración de Nulidad de Actos Administrativos .....	374
– <b>Directiva N° 001-2008-TRI-INDECOPI</b> <i>Materia:</i> Sobre Confidencialidad de la Información.....	378
– <b>Directiva N° 001-2009-TRI-INDECOPI</b> <i>Materia:</i> Procedimiento de Queja por Defectos de Tramitación.....	388
– <b>Directiva N° 002-2009-TRI-INDECOPI</b> <i>Materia:</i> Procedimiento de Abstención y Recusación .....	394
– <b>Directiva N° 001-2013-TRI-INDECOPI</b> <i>Materia:</i> Procedimiento de Notificación de Actos Administrativos .....	400
– <b>Directiva N° 004-2010/DIR-COD-INDECOPI</b> <i>Materia:</i> Reglas Complementarias aplicables a los Procedimientos Sumarísimos en Protección al Consumidor .....	412
– <b>Directiva N° 005-2010/DIR-COD-INDECOPI</b> <i>Materia:</i> Reglas sobre la Competencia Desconcentrada en las Comisiones adscritas a las Oficinas Regionales y demás sedes del Indecopi.....	421
– <b>Directiva N° 001-2013/DIR-COD-INDECOPI</b> <i>Materia:</i> Modificatoria de la Directiva N° 004-2010/DIR-COD-INDECOPI que establece las Reglas Complementarias aplicables a los Procedimientos Sumarísimos en Protección al Consumidor .....	428
– <b>Directiva N° 007-2013/DIR-COD-INDECOPI</b> <i>Materia:</i> Modificatoria de la Directiva N° 004-2010/DIR-COD-INDECOPI que establece las Reglas Complementarias aplicables a los Procedimientos Sumarísimos en Protección al Consumidor .....	431

