



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

Calle De La Prosa N° 138 - San Borja

Notificación N° 13412-2006/TDC-INDECOPÍ

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL Sala de Defensa de la Competencia

Post-it <sup>TM</sup> Transmisión por Fax 7671		FECHA/ DATE 13-6	N° DE PAGINAS/ # OF PAGES 13
PARA/TO DR. JORGE	DE/FROM D. GARCIA B		
COMPANIA/CO. DANOS	COMPANIA/CO.		
DEPARTAMENTO/DEPT ESTUDIO	TELEFONO/PHONE #		
FAX CHOCOPAR	FAX		

CÉDULA DE NOTIFICACION

Lima, 27 de diciembre de 2006

Exp. N° 315-2005/CPC

Señor DOMINGO GARCÍA BELAUNDE Av. José Gálvez Barnechea N° 200, Córpac San Isidro.-

De mi consideración:

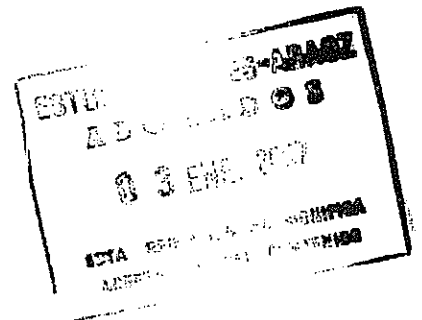
Sirvanse encontrar adjunto a la presente copia de la Resolución N° 1929-2006/TDC-INDECOPÍ, emitida por la Sala de Defensa de la Competencia del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual del INDECOPÍ, en su sesión de fecha 22 de noviembre de 2006.

Atentamente,

[Signature] LUIS ALBERTO LEON VASQUEZ Secretario Técnico (e)

Adj.: Copia de la Resolución N° 1929-2006 /TDC-INDECOPÍ

- La resolución adjunta a la presente surte efectos el día de su notificación y agota la vía administrativa, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 25° y literal e) del artículo 218° de la Ley de Procedimiento Administrativo General, respectivamente.
- La resolución adjunta a la presente puede ser impugnada ante el Poder Judicial a través del proceso contencioso administrativo dentro del plazo de 3 meses posteriores a la notificación de la misma, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 17, inciso 1) de la Ley N° 27584, Ley que regula el Proceso Contencioso Administrativo.





TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala de Defensa de la Competencia

RESOLUCIÓN N° 1929-2006/TDC-INDECOPI

EXPEDIENTE N° 315-2005/CPC

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
(LA COMISIÓN)  
DENUNCIANTE : DOMINGO GARCÍA BEALÜNDE (EL SEÑOR  
GARCÍA)  
DENUNCIADO : DHL EXPRESS PERÚ S.A.C. (DHL)  
MATERIA : PROTECCION AL CONSUMIDOR  
COMPETENCIA DE LA COMISIÓN  
AMPLIACIÓN DE DENUNCIA  
IDONEIDAD DEL BIEN O SERVICIO  
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN  
MULTA  
MEDIDA CORRECTIVA  
COSTAS Y COSTOS  
ACTIVIDAD : SERVICIOS POSTALES

**SUMILLA:** *en el procedimiento seguido por el señor Domingo García Belaunde contra DHL Express Perú S.A.C., la Sala ha resuelto lo siguiente:*

- (i) *revocar la Resolución N° 1356-2005/CPC emitida por la Comisión de Protección al Consumidor el 25 de octubre de 2005, en la que se declaró improcedente la denuncia y, en consecuencia, declararla fundada. Ello, toda vez que DHL Express Perú S.A.C. no ha cumplido con acreditar que, en la ejecución del contrato, los servicios de mensajería lo autorizaban a requerir al destinatario de los paquetes el pago previo de un monto ascendente a US\$ 32,00, como condición para entregarle el envío;*
- ~~(ii)~~ *ordenar a DHL Express Perú S.A.C que, en calidad de medida correctiva, cumpla con entregar al señor Domingo García Belaunde, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles, el paquete que le fue remitido, sin requerirle ningún pago previo;*
- (iii) *sancionar a DHL Express Perú S.A.C. con una multa ascendente a dos (2) UIT;*
- (iv) *ordenar a DHL Express Perú S.A.C. que cumpla con el pago de las costas y costos en que haya incurrido el señor Domingo García Belaunde en el procedimiento.*

**SANCIÓN: DOS (2) UIT**

Lima, 22 de noviembre de 2006

M-SDC-02/1C



TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala de Defensa de la Competencia

RESOLUCIÓN Nº 1929-2006/TDC-INDECOPI

EXPEDIENTE Nº 315-2005/CPC

## I ANTECEDENTES

1) El 28 de febrero de 2005, el señor García denunció a DHL por infringir lo dispuesto en la Ley de Protección al Consumidor. En su denuncia, señaló que el 25 de enero de 2005, DHL le informó que había recibido un paquete remitido por el Instituto de Investigaciones Jurídicas de la Universidad Nacional Autónoma de México y que antes de su entrega, debía pagar el importe de US\$ 32,00. El señor García indicó que dicho paquete le fue enviado en calidad de donación, conteniendo libros y material educativo destinados a su uso personal.

2) Asimismo, el denunciante manifestó que el 3 de febrero de 2005, DHL le informó que había recibido un nuevo paquete, el cual contenía también libros y material educativo para su uso personal. Sin embargo, al igual que en el caso anterior, DHL le requirió el pago de US\$ 32,00, así como la entrega de una declaración jurada para poder efectuar los trámites aduaneros correspondientes.

El denunciante señaló que ambos servicios fueron contratados por los remitentes bajo condiciones que estipulaban expresamente la entrega de los envíos al destinatario, sin que se le requiera pago alguno. Adicionalmente, agregó que la reglamentación de la destinación aduanera especial de envíos o paquetes transportados por concesionarios postales, aprobada por Decreto Supremo Nº 031-2001-EF, establece que los libros de uso personal y exclusivo del destinatario, contenidos en paquetes y encomiendas postales, no son considerados como mercaderías, por lo que no están sujetos al pago de tributo alguno. Atendiendo a ello, el denunciante solicitó a la Comisión que ordene a la denunciada, en calidad de medida correctiva, que le entregue sin costo alguno los libros y material educativo retenidos; así como, que asuma el pago de las costas y costos del procedimiento.

1) En sus descargos, DHL señaló que los montos exigidos al denunciante para la entrega de los paquetes se encontraban debidamente sustentados en las boletas de venta que le fueron remitidas, constituyendo la contraprestación por el servicio prestado a su favor. Asimismo, indicó que los libros y material educativo enviados en los paquetes contenían dos (2) ejemplares de la misma edición, razón por la cual se encontraban impedidos de ser considerados como un envío personal.

3) El 17 de mayo de 2005, el denunciante indicó que el 14 de abril de 2005, DHL le informó que había recibido un tercer envío conteniendo libros y material educativo, los mismos que habrían sido remitidos en calidad de donación. Sin embargo, al igual que en los casos anteriores, DHL le requirió



TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala de Defensa de la Competencia

RESOLUCIÓN N° 1929-2006/TDC-INDECOPI.

EXPEDIENTE N° 315-2005/CPC

el pago de US\$ 20,17, así como, la presentación del comprobante de pago original para proceder a su entrega.

4) Finalmente, el 14 de octubre de 2005 el denunciante presentó otro escrito ante la Comisión señalando que la denunciada le informó que había recibido un cuarto envío con el mismo contenido, requiriéndole que presente el comprobante de pago original que acredite la adquisición de los libros contenidos en dicho paquete.

Mediante Resolución N° 1356-2005/CPC del 25 de octubre de 2005, la Comisión declaró improcedente la denuncia, toda vez que consideró que la contratación del servicio de mensajería se realizó fuera del territorio nacional, por lo que no era competente para analizar el caso, señalando que sería competente la agencia del lugar donde se celebró la contratación del servicio.

El 25 de noviembre de 2005, el señor García interpuso recurso de apelación contra la Resolución N° 1356-2005/CPC, reiterando los argumentos planteados en su denuncia.

## II CUESTIONES EN DISCUSIÓN

Determinar lo siguiente:

- (i) si corresponde ampliar la denuncia interpuesta por el señor García;
- ~~(ii) si, de ser el caso, la Comisión y la Sala son competentes para pronunciarse respecto a los hechos materia de denuncia;~~
- (iii) si, de ser el caso, DHL ha infringido lo establecido en el artículo 8 de la Ley de Protección al Consumidor;
- (iv) si, de ser el caso, corresponde ordenar a DHL el cumplimiento de una medida correctiva;
- (v) si, de ser el caso, corresponde sancionar a DHL;
- (vi) si, de ser el caso, corresponde ordenar a DHL el pago de las costas y costos del procedimiento.

## III ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN

### III.1 Respecto a la ampliación de denuncia



TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala de Defensa de la Competencia

RESOLUCIÓN N° 1929-2006/TDC-INDECOPI

EXPEDIENTE N° 315-2005/CPC

En sus escritos del 17 de mayo y del 14 de octubre de 2005, el señor García ha señalado que DHL infringió la Ley de Protección al Consumidor por haberle requerido el pago de un monto ascendente a US\$ 20,00 por la prestación del servicio de mensajería, así como la presentación del comprobante de pago original correspondiente a los libros y material educativo enviados, para proceder a su entrega. Al respecto, cabe señalar que no corresponde a esta Sala pronunciarse sobre estas presuntas infracciones a la Ley de Protección al Consumidor, puesto que son hechos que fueron planteados fuera del plazo previsto en el artículo 428 del Código Procesal Civil<sup>1</sup> -de aplicación supletoria al presente procedimiento- para la ampliación de la denuncia. No obstante, queda expedito el derecho del denunciante para hacer uso de las vías legales que estime convenientes para la cautela de sus intereses.

### III.2 Respecto la competencia territorial

El Artículo 1 de la Ley de Protección al Consumidor establece lo siguiente:

*“Artículo 1.- Están sujetas a la presente Ley todas las personas, naturales o jurídicas, de derecho público o privado, que se dediquen en establecimientos abiertos al público, o en forma habitual, a la producción o comercialización de bienes o la prestación de servicios en el territorio nacional.” (Subrayado añadido)*

Puede observarse que la Ley de Protección al Consumidor acoge el principio de territorialidad, definiendo expresamente al territorio peruano como su ámbito natural de aplicación. Así, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 1 de la Ley, la Autoridad Administrativa será competente para conocer de un caso si se acredita que la infracción se cometió en el territorio nacional.

De otro lado, el artículo 5 del Código Penal<sup>2</sup> -norma que inspira el derecho sancionador- acoge la teoría de la ubicuidad para efectos de determinar el lugar de comisión de un delito, así, aquel será: (i) el lugar donde el agente actuó; o, (ii) el lugar donde se producen los efectos de la actuación del agente.

<sup>1</sup> CODIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 428.- Modificación y ampliación de la demanda.- El demandante puede modificar la demanda antes que ésta sea notificada.

Puede, también, ampliar la cuantía de lo pretendido si antes de la sentencia vencieran nuevos plazos o cuotías originadas en la misma relación obligacional siempre que en la demanda se haya reservado tal derecho. A este efecto, se consideran comunes a la ampliación los trámites precedentes y se tramitará únicamente con un traslado a la otra parte.

Igual derechos de modificación y ampliación tiene el demandado que formula reconvencción.

<sup>2</sup> CÓDIGO PENAL. Artículo 5.- El lugar de comisión de un delito es aquél en el cual el autor o partícipe ha actuado u omitido la obligación de actuar o en el que se producen sus efectos.



TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala de Defensa de la Competencia



RESOLUCIÓN N° 1929-2006/TDC-INDECOPI

EXPEDIENTE N° 315-2005/CPC

En la Resolución N° 512-2003/TDC-INDECOPI la Sala ha desarrollado la aplicación de dos supuestos a los procedimientos relacionados con el deber de idoneidad de los proveedores, recogido en el artículo 8 de la Ley de Protección al Consumidor. Así, se ha determinado que "el lugar donde el agente infractor actuó"<sup>3</sup> corresponde a aquel lugar donde se celebró el contrato que dio origen a la relación de consumo. Ello debido a que es en el momento de la celebración del contrato en el que el proveedor está realizando la acción de obligarse frente al consumidor a proporcionarle un determinado producto que, en este caso, no sería un producto idóneo. Por otro lado, "el lugar donde se producen los efectos de la actuación del agente"<sup>4</sup> corresponde a aquel lugar donde se ejecutó la obligación creada por el contrato. Ello debido a que el efecto negativo de la falta de idoneidad del producto será sufrido por el consumidor en el momento y lugar en que ocurra la ejecución de la obligación. Al respecto, cabe recordar que, de acuerdo con el principio de la integridad en el pago<sup>5</sup>, la obligación se entiende cumplida únicamente con la ejecución íntegra de la prestación en los términos pactados, es decir, en el caso de un servicio, "el lugar donde se producen los efectos de la actuación del agente" es aquel lugar donde se dejó de ejecutar total o parcialmente el servicio o donde dicho servicio fue ejecutado defectuosamente.

En ese sentido, tal como lo señaló la Comisión, en aplicación del principio de territorialidad recogido en el artículo 1 de la Ley de Protección al Consumidor y de la teoría de la ubicuidad recogida en el artículo 5 del Código Penal, la Autoridad Administrativa peruana será competente para conocer de los casos de presunta infracción al deber de idoneidad de los proveedores, en aquellos supuestos en que: (i) el lugar de celebración del contrato corresponda al territorio de la República del Perú; o, (ii) el lugar de ejecución del contrato corresponda al territorio de la República del Perú.<sup>6</sup>

<sup>3</sup> Este es el primer criterio reconocido por la teoría de la ubicuidad para determinar el lugar de comisión de la infracción.

<sup>4</sup> Este es el segundo criterio reconocido por la teoría de la ubicuidad para determinar el lugar de comisión de la infracción.

<sup>5</sup> CÓDIGO CIVIL. Artículo 1220.- Se entiende efectuado el pago sólo cuando se ha ejecutado íntegramente la prestación.

<sup>6</sup> Cabe señalar que los criterios expuestos en la presente resolución para la aplicación del principio de territorialidad -tanto para presuntas afectaciones al derecho a la información de los consumidores como para presuntas infracciones al deber de idoneidad de los proveedores- son consistentes con la norma de Derecho Internacional Privado que asigna competencia a los tribunales nacionales.

CÓDIGO CIVIL. Artículo 2058.- Los tribunales peruanos tienen competencia para conocer de los juicios originados por el ejercicio de acciones de contenido patrimonial aun contra personas domiciliadas en país extranjero, en los casos siguientes:

(...)

2.- Cuando se ventilen acciones relativas a obligaciones que deban ejecutarse en el territorio de la República o que deriven de contratos celebrados o de hechos realizados en dicho territorio. Tratándose de acciones civiles derivadas de delitos o faltas perpetrados o cuyos resultados se haya producido en la República, dicha competencia es exclusiva.

(...)



TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala de Defensa de la Competencia



RESOLUCIÓN N° 1929-2006/TDC-INDECOPÍ

EXPEDIENTE N° 315-2005/CPC

En el presente caso, el señor García denunció que DHL le requirió el pago de un monto ascendente a US\$ 32,00 a efectos de entregarle los paquetes que le fueron enviados desde el extranjero, aún cuando el servicio contratado por los remitentes comprendía la entrega de los envíos en manos del destinatario sin requerirle ningún pago previo, asumiendo el remitente todos los gastos que dicho servicio genere. Es evidente que la referida denuncia corresponde a una presunta infracción al deber de idoneidad del proveedor, por lo que, a fin de determinar la competencia territorial de la Autoridad Administrativa peruana, debe analizarse cuáles son las prestaciones a cargo de la denunciada y dónde se ejecutaron las mismas.

De acuerdo con los hechos expuestos por las partes, existe una relación contractual entre los sujetos remitentes de los paquetes, residentes en territorio extranjero, y DHL, cuyos efectos alcanzan al señor García, toda vez que se trata del destinatario de los envíos. Sobre el particular, cabe mencionar que si bien los sujetos contratantes son los remitentes de los paquetes, el señor García, como beneficiario de la prestación del servicio, debe ser considerado como consumidor, tal como lo ha señalado la Sala en anteriores pronunciamientos<sup>7</sup>. En efecto, de acuerdo con lo establecido en el artículo 3 de la Ley de Protección al Consumidor, no sólo el adquirente de un bien o el contratante de un servicio es considerado como consumidor, sino que todo sujeto que disfruta o usa el bien o servicio materia de una transacción comercial en el mercado, aunque no lo hubiera adquirido, debe ser considerado consumidor<sup>8</sup>.

Asimismo, si bien el contrato del servicio de mensajería fue celebrado en territorio extranjero, debe determinarse si la ejecución del mismo se efectuó en la República del Perú. Sobre el particular, se debe señalar que, de acuerdo con los hechos expuestos por las partes, la empresa denunciada se encontraba obligada a efectuar una prestación cuyo contenido era el transporte de los paquetes o encomiendas desde un país en el extranjero hasta el territorio nacional y su entrega, sin costo, al destinatario. En este sentido, si bien la fuente de dicha obligación radicaba en los contratos celebrados extranjero entre la denunciada y los sujetos remitentes de los referidos paquetes, la ejecución del mismo debía desarrollarse dentro del territorio nacional teniendo como beneficiario del mismo al señor García.

<sup>7</sup> Ver Resolución N° 101-96-TDC de fecha 18 de diciembre de 1996 en el Expediente N° 102-95-CPC.

<sup>8</sup> TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DE PROTECCION AL CONSUMIDOR. Artículo 3.- Para los efectos de esta ley, se entiende por:

a) Consumidores o usuarios.- Las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o servicios.

(...)



TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala de Defensa de la Competencia



RESOLUCIÓN N° 1929-2006/TDC-INDECOPI

EXPEDIENTE N° 315-2005/CPC

En efecto, si bien el lugar de salida de los envíos era una ciudad en el extranjero, el lugar de destino y de cumplimiento de las condiciones de entrega de los mismos era el territorio nacional. En tal sentido, se concluye que entre el señor García y DHL existió una relación de consumo originada fuera del territorio nacional cuyas consecuencias jurídicas tendrían efectos en el Perú, pues constituye el lugar donde debía ejecutarse la prestación a cargo de la denunciada.

En consecuencia, al tratarse de una denuncia por una presunta infracción al deber de idoneidad de los proveedores, en aplicación del principio de territorialidad recogido en el artículo 1 de la Ley de Protección al Consumidor y de la teoría de la ubicuidad recogida en el artículo 5 del Código Penal, la Comisión y la Sala resultan competentes para el conocimiento del presente procedimiento, correspondiendo analizar los hechos materia de denuncia<sup>9</sup>.

### III.3 Respecto a la infracción al deber de idoneidad

El artículo 8 de la Ley de Protección al Consumidor<sup>10</sup>, establece un supuesto de responsabilidad administrativa objetiva conforme al cual los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los servicios que ofrecen en el mercado<sup>11</sup>. Ello no impone al proveedor el deber de brindar una determinada calidad de servicios a los consumidores, sino simplemente el de prestarlos en las condiciones ofrecidas y acordadas, expresa o implícitamente. En ese sentido, se aprobó un precedente de observancia obligatoria sobre la presunción de que todo proveedor ofrece una garantía implícita por los productos o servicios que comercializa, según lo que esperaría normalmente un consumidor razonable, considerando las condiciones en las que los productos o servicios fueron adquiridos o contratados.

<sup>9</sup> Si bien en la Resolución N° 0820-2005/TDC-INDECOPI del 26 de julio de 2005 la Sala declaró improcedente la denuncia interpuesta por la señora Vicieta Cuevas Carnuachin de Chiu contra DHL Express S.A.C., toda vez que la relación de consumo no se celebró en el territorio nacional, esta Sala considera conveniente apartarse de dicho criterio. Ello, toda vez que de acuerdo con las normas señaladas en los párrafos precedentes la competencia de la Comisión y de esta Sala para pronunciarse respecto a la idoneidad de un servicio alcanzan a aquellos que, a pesar de no haber sido celebrados en el territorio nacional, se ejecutan en él.

<sup>10</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DE PROTECCION AL CONSUMIDOR. Artículo 8.-** Los proveedores son responsables, además, por la idoneidad y calidad de los productos y servicios; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben los productos; por la veracidad de la propaganda comercial de los productos; y por el contenido y la vida útil del producto indicados en el envase, en lo que corresponde.

<sup>11</sup> Ver Resolución N° 099-96-TDC, en la que se sancionó a la empresa denunciada, al considerarse que era objetivamente responsable por la inejecución de parte de las obligaciones que como empresa de transporte aéreo le correspondían. Se consideró que, a pesar de la existencia de un caso fortuito, el mismo que impidió la realización oportuna de las prestaciones materia del contrato, un consumidor razonable no se encontraba en posición de prever que, aún en dicha circunstancia, se vería privado de contar con su equipaje, máxime si tendría que retrasarse su vuelo hacia la ciudad de destino por un día entero.





TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala de Defensa de la Competencia

RESOLUCIÓN N° 1929-2006/TDC-INDECOPI

EXPEDIENTE N° 315-2005/CPC

En el presente caso, el señor García denunció a DHL por infringir lo dispuesto en el artículo 8 de la Ley de Protección al Consumidor, toda vez que le habría requerido el pago indebido de un monto ascendente a US\$32,00 para proceder a la entrega de los paquetes que le fueron remitidos por el Instituto de Investigaciones Jurídicas de la Universidad Nacional Autónoma de México y por el señor Eduardo Ferrer Mc Gregor. Sobre el particular, cabe mencionar que, de acuerdo con lo señalado por esta Sala en anteriores pronunciamientos, el consumidor tiene la obligación de acreditar la existencia de un defecto en la prestación del servicio, correspondiendo al proveedor demostrar que dicho defecto no le es imputable.

Tal como ha señalado el denunciante, y como ha sido reconocido por la misma denunciada en sus descargos, los servicios no fueron solicitados por el señor García, sino que fueron contratados por el Instituto de Investigaciones Jurídicas de la Universidad Nacional Autónoma de México y por el señor Eduardo Ferrer Mc Gregor en territorio extranjero, indicando ambos al señor García como destinatario de los servicios. A decir del denunciante, la prestación del servicio comprendía la entrega de los paquetes al destinatario, sin que se le requiera ningún pago previo. Sin embargo, el señor García ha manifestado que DHL habría incumplido dicha obligación, acreditando la existencia del defecto alegado con la presentación de los medios probatorios que demuestran los requerimientos de pago efectuados por DHL, tal como la Boleta de Venta N° 200-00315036<sup>12</sup>, emitida por la denunciada por un monto ascendente a US\$ 32,00. En este sentido, a criterio de esta Sala, el señor García ha cumplido con acreditar la existencia de un defecto en la prestación del servicio brindado por DHL, por lo que correspondía a la empresa denunciada demostrar que dicho defecto no le era atribuible.

En vista de ello, y a efectos de determinar las condiciones en que fue contratado el servicio por los sujetos remitentes de los envíos, el 14 de agosto de 2006 la Secretaría Técnica de esta Sala requirió a DHL la presentación de los contratos de mensajería celebrados con dichos sujetos, otorgándole un plazo de diez (10) días hábiles para que cumpla con el requerimiento. Sin embargo, DHL no cumplió con presentar tal información en el plazo que le fue otorgado. Ante dicho incumplimiento, el 5 de septiembre de 2006 la Secretaría Técnica de la Sala reiteró a DHL el pedido formulado anteriormente. No obstante ello, hasta la fecha la denunciada no ha cumplido con presentar la información requerida.

Sobre el particular, se debe señalar que todo consumidor que recibe en calidad de donación un envío no solicitado esperaríamos que éste le sea

<sup>12</sup> Ver copia del documento que obra en el expediente a fojas 6 del expediente.



TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala de Defensa de la Competencia

RESOLUCIÓN N° 1929-2006/TDC-INDECOPI

EXPEDIENTE N° 315-2005/CPC

entregado sin requerírsele pago previo alguno. En caso que el envío haya sido contratado con la condición de que se efectúe un pago previo a la entrega del mismo, la empresa denunciada debe estar en condiciones de acreditar dicha modalidad de contratación, en caso contrario, se considerará que no está brindando un servicio idóneo. Ello, toda vez que la empresa contratada se encuentra en mejor posición a efectos de acreditar las condiciones del servicio que presta, al haber participado en el contrato que origina la prestación del servicio.

En tal sentido, en el presente caso DHL debió presentar los medios probatorios que acreditaran que los contratos celebrados con el Instituto de Investigaciones Jurídicas de la Universidad Nacional Autónoma de México y con el señor Eduardo Ferrer Mc Gregor no cubrían los gastos generados por los trámites aduaneros efectuados dentro del territorio nacional o cualquier otro similar producido antes de la entrega de los paquetes a su destinatario.

En el presente procedimiento, ha quedado acreditado que el señor García no contrató los servicios de DHL y tampoco solicitó los paquetes materia de denuncia. Asimismo, ha quedado acreditado también que la denunciada le requirió el pago por concepto de los gastos generados por los trámites aduaneros efectuados dentro de la República del Perú, aún cuando el servicio contratado por los sujetos remitentes comprende la entrega de los envíos al destinatario sin requerirle ningún pago previo. Esto último queda acreditado con el hecho de que pese a los requerimientos efectuados por la Secretaria Técnica de esta Sala, la denunciada no ha cumplido con acreditar que se encontraba autorizada para efectuar tales requerimientos<sup>13</sup>.

Por lo tanto, y atendiendo a los argumentos señalados en los párrafos precedentes, corresponde revocar la resolución apelada en el extremo en que declaró improcedente la denuncia interpuesta por el señor García contra DHL y, en consecuencia, declararla fundada por infracción al artículo 8 de la Ley de Protección al Consumidor.

### III.5 Medida correctiva

El artículo 42 de la Ley de Protección al Consumidor establece que, al margen de las sanciones a que hubiere lugar, la Comisión, de oficio o a solicitud de parte, debe ordenar el cumplimiento de las medidas correctivas necesarias que tengan la finalidad de revertir los efectos que la conducta

<sup>13</sup> Si bien a fojas 83 del expediente obra una factura emitida al Instituto de Investigaciones Jurídicas de la Universidad Nacional Autónoma de México, presentada por DHL en el procedimiento seguido ante la primera instancia, en ella no se especifican las condiciones del servicio.



TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala de Defensa de la Competencia



RESOLUCIÓN N° 1929-2006/TDC-INDECOPÍ

EXPEDIENTE N° 315-2005/CPC

infractora pueda haber ocasionado o evitar que en el futuro ésta se produzca nuevamente<sup>14</sup>.

Al haberse probado en el presente caso la existencia de una infracción a la Ley de Protección al Consumidor por parte de DHL, consistente en haber exigido al denunciante el pago de US\$ 32,00 previo a la entrega de los materiales educativos y libros de uso personal que le fueron enviados por el Instituto de Investigaciones Jurídicas de la Universidad Nacional Autónoma de México y por el señor Eduardo Ferrer Mc Gregor desde territorio extranjero, sin que haya cumplido con acreditar que los contratos celebrados con dichos sujetos la autorizaban para ello, corresponde ordenar una medida correctiva que revierta los efectos de la conducta infractora. Esta finalidad de reversión de los efectos de la conducta infractora será cumplida ordenando a la denunciada que entregue al señor García los envíos materia de denuncia sin requerirle ningún pago previo.

### III.6 Graduación de la sanción

De acuerdo a lo señalado por el artículo 41 de la Ley de Protección al Consumidor, la sanción a imponerse deberá ser establecida tomando en consideración la intencionalidad del sujeto activo de la infracción, el daño resultante de la infracción, los beneficios obtenidos por el proveedor por razón del hecho infractor y la reincidencia o reiterancia del proveedor.

Es necesario tener en cuenta que DHL es una empresa dedicada al servicio de mensajería internacional y que la infracción detectada en este caso en particular, no sólo afecta al denunciante, sino que genera inseguridad, afectando la confianza que los demás consumidores tienen en este tipo de empresas. Una persona que recibe un envío desde el extranjero, habiéndose contratado para ello un servicio cuya modalidad implicaba que el remitente asumiría todos los gastos del envío, debería tener la certeza de que los

<sup>14</sup> TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR. Artículo 42.- Sin perjuicio de las sanciones administrativas a que hubiera lugar, la Comisión de Protección al Consumidor, actuando de oficio o a pedido de parte, deberá imponer a los proveedores que incurran en alguna de las infracciones tipificadas en la presente Ley, una o más de las siguientes medidas correctivas:

(...)

g) La devolución o extorno, por el proveedor, de las sumas de dinero pagadas por el consumidor cuando el producto entregado o servicio prestado no corresponda a lo que haya sido expresamente acordado por las partes;

(...)

k) Cualquier otra medida correctiva que la Comisión considere pertinente ordenar y que tenga por finalidad revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que ésta se produzca nuevamente en el futuro.

Los bienes o montos que sean objeto de medidas correctivas serán entregados por el proveedor directamente al consumidor que los reclama, salvo mandato distinto contenido en la resolución. Aquellos bienes o montos materia de una medida correctiva, que por algún motivo se encuentren en posesión del INDECOPÍ y deban ser entregados a los consumidores beneficiados, serán puestos a disposición de éstos. En el caso de bienes o montos que no hayan sido reclamados al cabo de un año, será de aplicación lo dispuesto en el artículo 45 de este Decreto Legislativo.



TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala de Defensa de la Competencia



RESOLUCIÓN N° 1929-2006/TDC-INDECOPI

EXPEDIENTE N° 315-2005/CPC

paquetes le serán entregados sin que se le requiera pago alguno y, en caso contrario, se comete una infracción que amerita una sanción ejemplificadora, salvo que existiera un motivo de fuerza mayor debidamente acreditado.

Asimismo, a efectos de graduar la sanción, esta Sala deberá tener presente como agravante que DHL ha mostrado una conducta inapropiada en el procedimiento seguido ante esta instancia. Ello, toda vez que no cumplió con responder a los requerimientos de información que la Secretaría Técnica de esta Sala le efectuó el 14 de agosto y 6 de septiembre de 2006.

Por lo expuesto en los párrafos precedentes, la Sala considera que corresponde sancionar a DHL con una multa de dos (2) UIT, en tanto su cuantía resulta adecuada para desincentivar que conductas de esta naturaleza se repitan en el futuro.

### III.7 Costas y costos

De conformidad con lo establecido por el artículo 7 de la Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI, en cualquier procedimiento contencioso seguido ante INDECOPI, "(...) la Comisión (...) 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<sup>15</sup>".

Dado que en el presente caso se ha acreditado que DHL infringió la Ley de Protección al Consumidor, corresponde ordenarle el pago de las costas y costos en que hubiera incurrido el denunciante durante la tramitación del presente procedimiento.

## IV RESOLUCIÓN DE LA SALA

**PRIMERO:** revocar la Resolución N° 1356-2006/CPC emitida el 25 de octubre de 2005 por la Comisión de Protección al Consumidor en el extremo que declaró improcedente la denuncia interpuesta por el señor Domingo García Belaunde contra DHL Express S.A.C. por infracción al artículo 8 de la Ley de Protección al Consumidor y, en consecuencia, declararla fundada.

<sup>15</sup> LEY DE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI. 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. Quien a sabiendas de la falsedad de la imputación o de la ausencia de motivo razonable, denuncie a alguna persona natural o jurídica, atribuyéndole una infracción sancionable por cualquier órgano funcional del Indecopi, será sancionado con una multa de hasta 50 UIT mediante resolución debidamente motivada. La sanción administrativa se aplicará sin perjuicio de la sanción penal o de la indemnización por daños y perjuicios que corresponda.

11/12



TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala de Defensa de la Competencia



RESOLUCIÓN N° 1929-2006/TDC-INDECOPI

EXPEDIENTE N° 315-2005/CPC

**SEGUNDO:** ordenar a DHL Express S.A.C. que, en calidad de medida correctiva, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contados desde la fecha de notificación de la presente resolución, cumpla con entregar al señor Domingo García Belaunde el paquete que le fue enviado por el Instituto de Investigaciones Jurídicas de la Universidad Nacional Autónoma de México.

**TERCERO:** sancionar a DHL Express S.A.C. con una multa de dos (2) UIT.

**CUARTO:** ordenar a DHL Express S.A.C. que cumpla con el pago de las costas y costos en que hubiera incurrido el señor Domingo García Belaunde en el procedimiento.

**Con la intervención de los señores vocales: Juan Francisco Rojas Leo, Julio Baltazar Durand Carrión, Luis Bruno Seminario de Marzi y Lorenzo Antonio Zolezzi Ibárcena.**

**JUAN FRANCISCO ROJAS LEO**  
Presidente