



El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (“INDECOPI”) es la autoridad competente para aplicar el Código de Consumo. En ese sentido, los órganos resolutivos de dicha entidad adoptan criterios que inciden en las obligaciones de los proveedores.

Concretamente, desde el año 2023 aproximadamente es posible advertir que la Sala Especializada en Protección al Consumidor (la “SPC”), órgano encargado de resolver en segunda y última instancia los procedimientos de consumo, ha venido apartándose de criterios previos, situación que puede generar un impacto en las actividades económicas de los proveedores.

En ese sentido, a continuación, resumimos los principales cambios de criterios adoptados por la SPC:

Materia	Anterior criterio de la SPC	Nuevo criterio de la SPC
Estándar de consumidor	<p>Los proveedores tienen el deber de brindar la información relevante sobre los productos o servicios ofrecidos que pueda ser conocida o conocida por un <b>consumidor razonable usando su diligencia ordinaria</b>.</p> <p>Resolución 102-97-TDC y Resolución 2520-2022/SPC-INDECOPI</p>	<p>Para determinar qué información relevante debe proporcionar un proveedor que comercializa equipos electrónicos para el hogar, se deberá aplicar el estándar de un <b>“consumidor promedio”</b>.</p> <p>Resolución 2672-2023/SPC-INDECOPI</p>
Obligación de contar con Libro de Reclamaciones en establecimientos	<p>Los proveedores se encuentran obligados a contar con un libro de reclamaciones en aquellos establecimientos comerciales abiertos al público, en donde ofrezca sus productos o servicios.</p> <p>En ese sentido, <b>una empresa administradora de un condominio no se encuentra obligada a contar con un Libro de Reclamaciones en el condominio</b>, pues allí solo ejecuta sus servicios de administración y mantenimiento, mas no los ofrece.</p> <p>Resolución 3270-2017/SPC-INDECOPI</p>	<p>Un establecimiento comercial abierto al público es aquel espacio en el cual un proveedor no solo comercializa sus productos y servicios, <b>sino también donde ejecuta sus servicios recurrentemente</b>.</p> <p>En ese sentido, <b>una empresa administradora de un condominio sí se encuentra obligada a implementar un Libro de Reclamaciones dentro del condominio</b>, toda vez que allí es donde ejecuta sus servicios de gestión y mantenimiento.</p> <p>Resolución 0134-2024/SPC-INDECOPI</p>

Materia	Anterior criterio de la SPC	Nuevo criterio de la SPC
Obligación de contar con Libro de Reclamaciones Virtual	<p><b><u>Cuando la página web de un proveedor solo brinda información a los consumidores</u></b>, sin que en ella pueda realizarse alguna compra, <b><u>no existe obligación de implementar un libro de reclamaciones virtual y su aviso en dicho portal web.</u></b></p> <p>Resolución 0173-2019/SPC</p>	<p><b><u>Cuando un portal web constituya un canal de información que pueda fomentar el establecimiento de relaciones de consumo, el proveedor deberá implementar un libro de reclamaciones virtual y su aviso</u></b> en dicha página web.</p> <p>Ello, a pesar de que a través de dicho portal los consumidores no puedan realizar ninguna compra.</p> <p>Resolución 0071-2023/SPC-INDECOPI</p>
Allanamiento a la denuncia de una asociación de consumidores	<p><b><u>Cuando un proveedor se allana a las pretensiones de una denuncia promovida por una asociación</u></b> de consumidores durante la etapa de presentación de descargos, <b><u>se le podrá imponer una amonestación</u></b> como atenuante.</p> <p>Resolución 2335-2018/SPC-INDECOPI</p>	<p>No corresponde aplicar una amonestación en casos de allanamientos a denuncias promovidas por asociaciones de consumidores, pues <b><u>dicho atenuante únicamente se aplicará en casos de denuncias promovidas por consumidores.</u></b></p> <p>Resolución 3227-2023/SPC-INDECOPI</p>
Responsabilidad del Gerente General	<p>La condición de representante, por sí sola, no genera responsabilidad por una infracción cometida por el proveedor, sino que debe existir un nexo causal entre la acción u omisión del representante y dicha infracción.</p> <p>Así, en el sector inmobiliario, <b><u>el hecho de que el gerente general haya firmado los documentos relativos a la recepción de obras no implica que este sea responsable por la falta de culminación de los trámites e independización del respectivo inmueble.</u></b></p> <p>Resoluciones 1202-2022, 1358-2022, 1374-2022, 1375-2022, 1377-2022, 1633-2022, 1999-2022/SPC-INDECOPI.</p>	<p>El gerente general tiene la función de ejecutar los actos y contratos del objeto social del proveedor, así como supervisar y asegurar su actividad económica. De esta manera, omitir dichas funciones constituye una negligencia que contribuye con la comisión de la infracción.</p> <p>En ese sentido, en el sector inmobiliario, <b><u>el gerente general es responsable por la obtención de la conformidad de obra, la independización de los inmuebles, la entrega y traslado de la propiedad de los mismos</u></b>, por lo que este será declarado responsable por la demora o falta de dichas acciones.</p> <p>Resolución 0719-2023 y 0722-2023/SPC-INDECOPI</p>

Materia	Anterior criterio de la SPC	Nuevo criterio de la SPC
Cláusula "no se aceptan cambios ni devoluciones"	<p>En las denuncias sobre cláusulas abusivas, el consumidor debe probar que estas le hayan sido aplicadas u opuestas por el proveedor, y que les haya causado un perjuicio individual.</p> <p>Por lo tanto, <b><u>para declarar admisible una denuncia por la cláusula "no se aceptan cambios ni devoluciones", el consumidor deber haber demostrado que esta le fue aplicada y que le causó un perjuicio</u></b> a su derecho de reclamo y devolución por una contraprestación no idónea.</p> <p>Resolución 1826-2019/SPC</p>	<p>La imposición generalizada de la cláusula "no se aceptan cambios ni devoluciones" en los comprobantes de pago constituye una cláusula abusiva de ineficacia absoluta, toda vez que <b><u>restringe automáticamente el derecho del consumidor a realizar cambios y/o devoluciones.</u></b></p> <p>Así, <b><u>la sola consignación de la referida cláusula en sus boletas implica que el proveedor puede oponerla</u></b> a los consumidores en cualquier momento y supuesto.</p> <p>Resolución 3431-2022 y 3484-2023/SPC-INDECOPI</p>
Obligación de entregar comprobante de pago	<p><b><u>La competencia para sancionar la falta de entrega de comprobantes de pago</u></b> conforme a los requisitos exigidos por las normas tributarias <b><u>corresponde exclusivamente a la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria (SUNAT).</u></b></p> <p>Resolución 0002-2022/SPC-INDECOPI</p>	<p>La entrega del comprobante de pago constituye una garantía legal en toda contratación de bienes y servicios.</p> <p>En ese sentido, el <b><u>INDECOPI sí es competente para sancionar a aquellos proveedores que no cumplan con entregar el comprobante de pago</u></b> con las características exigidas por la norma tributaria.</p> <p>Resolución 716-2023/SPC-INDECOPI</p>

**Carlos Patrón**  
[cap@prcp.com.pe](mailto:cap@prcp.com.pe)  
 SOCIO  
 VER PERFIL

**Julia Loret de Mola**  
[jld@prcp.com.pe](mailto:jld@prcp.com.pe)  
 SOCIA  
 VER PERFIL

**David Kuroiwa**  
[dkh@prcp.com.pe](mailto:dkh@prcp.com.pe)  
 SOCIO  
 VER PERFIL

**Giancarlo Baella**  
[gbp@prcp.com.pe](mailto:gbp@prcp.com.pe)  
 ASOCIADO PRINCIPAL  
 VER PERFIL

**Marianna Vallvé**  
[mvg@prcp.com.pe](mailto:mvg@prcp.com.pe)  
 ASOCIADA  
 VER PERFIL

**Ana Lucía Figueroa**  
[afd@prcp.com.pe](mailto:afd@prcp.com.pe)  
 ASOCIADA  
 VER PERFIL

**Jimena Pérez**  
[jpd@prcp.com.pe](mailto:jpd@prcp.com.pe)  
 ASOCIADA  
 VER PERFIL

**Luciana Márquez**  
[lma@prcp.com.pe](mailto:lma@prcp.com.pe)  
 ASOCIADA  
 VER PERFIL

**Sofía Rivera**  
[sra@prcp.com.pe](mailto:sra@prcp.com.pe)  
 ASOCIADA  
 VER PERFIL