



20

SALAS RIZO PATRON
& MARGARY ABOGADOS

BOLETIN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR



DECISIONES RELEVANTES DEL INDECOPI – PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

SANCIONAN A UNIVERSIDAD POR NO OTORGAR BECA Y POR NO TENER HABILITADO EL LIBRO DE RECLAMACIONES EN SU PÁGINA WEB

La Comisión de Protección al Consumidor de Junín ha resuelto imponer una multa de 3.49 UIT a una universidad al haberse acreditado que a una estudiante se le negó en forma injustificada una beca parcial, a pesar de haberse presentado todos los requisitos exigidos. De igual forma, en la misma decisión se impuso a esa universidad la sanción de 4.75 UIT porque no había permitido a la estudiante poder formular su reclamo mediante el libro de reclamaciones virtual, el cual estaba presentando problemas para su uso en la web.

MULTAN A SUPERMERCADO POR HABER VENDIDO UNA BICICLETA CON DEFECTOS

La Sala Especializada en Protección al Consumidor decidió sancionar con 5 UIT a un supermercado, al haberse determinado que puso a disposición de una consumidora una bicicleta que presentó fallas en el pedal en el primer uso, lo que ocasionó diversas lesiones corporales en la usuaria. Asimismo, como medida correctiva se dispuso que la empresa tenía que reembolsar los gastos médicos como consecuencia de las lesiones y todos aquellos necesarios para su recuperación completa, previa demostración de éstos.

SE ESTABLECE UN NUEVO CRITERIO RESPECTO DE LA RESPONSABILIDAD DE ENTIDADES FINANCIERAS EN LA ADOPCIÓN DE MEDIDAS DE SEGURIDAD

La Sala Especializada en Protección al Consumidor ha establecido que, ante denuncias por operaciones bancarias no reconocidas por el usuario, primero debe evaluarse el cumplimiento de todas las medidas de seguridad contempladas en el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, entre ellas el monitoreo y detección de operaciones inusuales, y, luego de realizado este análisis, se verificará el proceso de autorización del titular para estas operaciones bancarias. Con este criterio adoptado, la autoridad administrativa ha determinado que las entidades bancarias se encuentran en la obligación de detectar una operación inusual en sus sistemas internos, así como de impedir que dicho consumo sospechoso sea atribuido a su cliente.

NOTAS DE INTERÉS DEL CONSUMIDOR:

PROYECTO DE LEY QUE ASEGURA EL DERECHO DE LOS CONSUMIDORES A INICIAR PROCEDIMIENTOS POR INFRACCIONES AL CÓDIGO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

El 01 de octubre de 2024 se presentó ante el Congreso de la República un Proyecto de Ley que busca dejar sin efecto el beneficio vinculado a la exoneración del pago de costos o costas cuando el proveedor formule allanamiento y reconocimiento en la presentación de los descargos en procedimientos administrativos de Protección al Consumidor.

En caso tenga alguna consulta, puede contactar con:



LILIANA SANTOLALLA
lsantolalla@srpmlegal.pe



ANDRÉ CHAMBERGO
achambergo@srpmlegal.pe