

Jurisprudencia INDECOPI

I-3-2017



[Public Domain](#)

Esta publicación recopila la jurisprudencia de la **Sala Especializada en Protección del Consumidor**, sobre casos de **Servicio Courier**, publicadas entre el 2004 y el 2016. Para facilitar la lectura, hemos elaborado un índice cronológico de las resoluciones y para visualizar el detalle de las mismas, se incluye al final un listado a texto completo, para acceder a éste solo es necesario hacer clic en el símbolo **[+]** de cada referencia.

CENTRO DE INFORMACION Y DOCUMENTACION

Calle de la Prosa 104 San Borja

2247800 – Anexo 5063

RESOLUCIONES 2004-2016

RESOLUCIÓN N° 452-2016/SPC 2016-02-08

GUISELA VÉLIZ VÉLIZ; OLVA COURIER S.A.C.

Se declara improcedente el recurso de revisión interpuesto por Olva Courier S.A.C. contra la Resolución 1999-2015/CC2, pues el recurrente no sustentó la existencia de un presunto error de derecho contenido en dicho acto administrativo.

[Descargue la resolución](#)

RESOLUCIÓN N° 2974-2015/SC2 2015-09-23

JOHN WILBER CONTRERAS JIMÉNEZ; OLVA COURIER S.A.C.

Se confirma la Resolución 53-2015/Indecopi-AQP en el extremo que declaró fundada la denuncia contra Olva Courier S.A.C. por infracción del artículo 19° del código de protección y defensa del consumidor, al haberse verificado que se negó a hacer entrega de los cargos de recepción de los documentos que el denunciante envió a la ciudad de Lima, pese a que se identificó como el titular del envío. asimismo, se confirma la referida resolución venida en grado, en el extremo que declaró fundada la denuncia contra Olva Courier S.A.C. por infracción del artículo 150° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto quedó acreditado que le negó al denunciante la entrega del libro de reclamaciones. Sanción: 1 UIT por negarse arbitrariamente a la entrega de los cargos de recepción. 1 UIT por la negativa a entregar el libro de reclamaciones.

[Descargue la resolución](#)

RESOLUCIÓN N° 1837-2015/SC2
2015-06-10**JOSÉ ORLANDO RAMOS LÓPEZ; CLÍNICA INTERNACIONAL S.A.; CSB COURIER S.A.C.**

Se confirma la resolución venida en grado en el extremo referido a la presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor que habría cometido CSB Courier S.A.C., con relación a la supuesta demora en la entrega de la tarjeta de atención médica renovada, toda vez que no configuraba la empresa encargada de otorgar dicho documento al denunciante. asimismo, se revoca la resolución venida en grado en el extremo referido a la presunta infracción del artículo 24° del Código de Protección y Defensa del Consumidor que habría cometido CSB Courier S.A.C., con relación a la atención del reclamo que habría sido formulado el 8 de enero de 2014 por el denunciante y, reformándola, se declara procedente, a efectos que la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Sur N° I emita un pronunciamiento sobre el fondo de la controversia. De otro lado, se confirma la resolución recurrida en los extremos que declaró infundada la denuncia contra la Clínica Internacional S.A. por presunta infracción de los artículos 18°, 19° y 24° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al no haberse acreditado que omitiera: (i) entregar oportunamente la tarjeta de atención médica renovada al denunciante; ni, (ii) atender el reclamo invocado por el consumidor, en tanto no se verificó su efectiva presentación ante dicha empresa.

[Descargue la resolución](#)

RESOLUCIÓN N° 1615-2014/SC2
2014-05-15**JOHN WILBER CONTRERAS JIMÉNEZ; OLVA COURIER S.A.C.**

Se revoca la Resolución venida en grado que declaró improcedente la denuncia presentada contra Olva Courier S.A.C. y, reformándola, se declara procedente la misma, toda vez que existe una relación de consumo entre el denunciante y dicho administrado. En consecuencia, se ordena a la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Arequipa que emita un pronunciamiento sobre la responsabilidad de Olva Courier S.A.C. a la brevedad.

[Descargue la resolución](#)

RESOLUCIÓN N° 2638-2012/SC2
2012-09-04**ALDO FRANCISCO VIEIRA ASTI; CREDISCOTIA FINANCIERA S.A.**

Se confirma la Resolución venida en grado en el extremo que declaró fundada la denuncia contra Crediscotia Financiera S.A. por haberse negado a recibir la solicitud de gestión presentada por el denunciante vía mesa de partes, en tanto quedo acreditado que Crediscotia Financiera S.A. se negaba a recibir los documentos que no fueran remitidos por vía notarial y/o por Courier, sin haber comunicado oportunamente a sus clientes acerca de la imposibilidad de utilizar dicho mecanismo para la presentación de tales comunicaciones en documento simple, así como los medios puestos a su disposición para su presentación. Asimismo, se confirma la recurrida en el extremo que declaró

infundada la denuncia por haberse negado a ingresar el reclamo del denunciante en el libro de reclamaciones, en tanto se verificó que el denunciado puso al alcance del consumidor el libro de reclamaciones virtual, permitiéndole consignar su queja, así como adjuntar una carta en la que se detallaban los motivos de la misma. Sanción: 1 UIT

[Descargue la resolución](#)

RESOLUCIÓN N° 1771-2011/SC2
2011-07-13

RUDDY MONTEZA CASTRO; SCHARFF INTERNATIONAL COURIER & CARGO S.A.

Se confirma la resolución venida en grado en el extremo que declaró fundada la denuncia presentada por el Señor Ruddy Monteza Castro contra Scharff International Courier & Cargo S.A. por infracción de los artículos 5° literal b) y 15° del decreto legislativo 716, debido a que quedó acreditado que brindó información errónea al denunciante, con respecto a los montos adicionales al impuesto aduanero que debía pagar. Sanción: 1 UIT

[Descargue la resolución](#)

RESOLUCIÓN N° 1424-2011/SC2
2011-06-08

MANUEL CUIRO FLOREZ; ARGENSA E.I.R.L; OLVA COURIER S.A.C.

Se confirma la resolución venida en grado, en el extremo que ordenó a Olva Courier S.A.C., en calidad de medida correctiva, que cumpla con devolver al Señor Manuel Cuiro Florez la suma de S/ 14,99 pagada por la prestación del servicio postal y de mensajería, así como la amonestación impuesta a Argensa E.I.R.L. y a Olva Courier S.A.C.

[Descargue la resolución](#)

RESOLUCIÓN N° 1416-2011/SC2
2011-06-08

EDGAR ALBERTO LUJÁN CHÁVEZ; SERVICIOS LOGÍSTICOS DE COURIER DEL PERÚ S.A.C.

Se confirma la resolución venida en grado en el extremo que declaró fundada la denuncia, al haberse acreditado que el servicio brindado por Servicios Logísticos de Courier del Perú S.A.C. no fue idóneo, debido a que se negó injustificadamente a cumplir con el servicio de envío de correspondencia contratado por el señor Lujan. Asimismo, pese a que no se prestó dicho servicio, la denunciada no cumplió con devolver al denunciante el precio pagado, ni la documentación entregada para su envío.

[Descargue la resolución](#)

RESOLUCIÓN N° 841-2010/SC2
2010-04-28

RUDDY MONTEZA CASTRO; SCHARFF INTERNATIONAL COURIER & CARGO S.A.

Se declara la nulidad de la Resolución N° 1380-2009/CPC del 13 de mayo de 2009, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor, que halló responsable a la empresa Scharff International Courier & Cargo S.A. por infracción de los artículos 5° literal b), 8° y 15° del decreto legislativo 716,

debido a que se ha verificado el incumplimiento de uno de los requisitos de validez del acto administrativo recogido en el artículo 3 de la Ley 27444, referido al procedimiento regular. En consecuencia, se dispone que la primera instancia emita pronunciamiento, subsanando el vicio verificado.

[Descargue la resolución](#)

**RESOLUCIÓN N° 251-2010/SC2
2010-02-04**

**GIANCARLO MENDOZA SALDAÑA; PERÚ FAX
COURIER E.I.R.L.**

Se revoca la Resolución N° 0053-2009/INDECOPI-CAJ del 23 de abril de 2009 emitida por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Cajamarca, que declaró fundada la denuncia del señor Giancarlo Mendoza Saldaña contra Perú Fax Courier E.I.R.L. por infracción del artículo 8° del decreto legislativo 716 y, reformándola, se declara improcedente la denuncia, toda vez que el denunciante no puede ser considerado como consumidor en los términos del literal a) del artículo 3° del decreto legislativo 716.

[Descargue la resolución](#)

**RESOLUCIÓN N° 98-2010/SC2
2010-01-18**

**GLORIA ESTHER GODEAU MUÑOZ; OLVA
COURIER S.A.C.**

Se confirma la Resolución N° 3190-2008/INDECOPI-LAM del 17 de Setiembre de 2008 emitida por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque que declaró improcedente la denuncia interpuesta por la Señora Gloria Esther Godeau Muñoz contra Olva Courier S.A.C., debido a que no existe una relación de consumo entre las partes del procedimiento.

[Descargue la resolución](#)

**RESOLUCIÓN N° 804-2004/TDC
2004-11-17**

**RAÚL MARTÍN BERRIOS TAPIA; AIR CHOICE DEL
PERÚ S.A.C.**

En el procedimiento seguido por el Señor Raúl Martín Berrios Tapia contra Choice Air Courier del Perú S.A.C. por infracciones a las normas de protección al consumidor, la sala ha resuelto revocar la Resolución N° 738-2004-CPC emitida el 24 de agosto de 2004 por la Comisión de Protección al Consumidor y, en consecuencia declarar fundada la denuncia del Señor Berrios contra Choice Air Courier del Perú S.A.C. por infracción al deber de idoneidad previsto en el artículo 8° de la ley de protección al consumidor en la prestación de servicios postales y de mensajería. En el procedimiento Choice Air Courier del Perú S.A.C. no acreditó haber entregado íntegramente la encomienda postal contratada por el Señor Berrios, configurando ello un servicio postal no idóneo, sin que la exoneración de responsabilidad pactada a favor de la denunciada afecte dicha calificación. Ello, debido a que si bien la idoneidad se configura en función a las condiciones pactadas entre el consumidor y el proveedor, dichas condiciones no resultan válidas en cuanto desvirtúen el objeto o la finalidad intrínseca del servicios, así, tratándose de servicios postales, el marco normativo de protección al consumidor, no puede sustentar la posibilidad de que los consumidores renuncien o acepten anticipadamente la

perdida de los bienes que constituyen el objeto de los servicios postales, dado que la expectativa más elemental que un proveedor genera en un consumidor, cuando acepta prestar el servicio postal requerido, es entregar los bienes confiados para el envío.

[Descargue la resolución](#)

**RESOLUCIÓN N° 530-2004/TDC
2004-09-29**

**JUAN TORRES ALTAMIRANO - SCHARFF
INTERNATIONAL COURIER & CARGO S.A.**

En el procedimiento por infracciones a las normas de protección al consumidor, seguido por el Señor Juan Torres Altamirano contra Scharff Internacional Courier & Cargo S.A., la sala ha resuelto revocar la Resolución N° 210-2004-CPC que declaró fundada la denuncia por infracción al deber de idoneidad establecido en el artículo 8 de la ley de protección al consumidor y, en consecuencia, declarar infundada la denuncia interpuesta por el Señor Juan Torres Altamirano contra Scharff Internacional Courier & Cargo S.A. En el procedimiento se ha acreditado que si bien en la importación del envío postal contratado por el Señor Torres, Scharff modificó la partida arancelaria original motivando la imposición de aranceles, así como una multa por parte de aduanas, dicho cambio se realizó en cumplimiento de lo dispuesto por la intendencia de la aduana aérea del Callao, situación que exonera a Scharff de responsabilidad por el cambio de partidas denunciado.

[Descargue la resolución](#)