



FACULTAD DE DERECHO

**INFORME JURÍDICO DE EXPEDIENTE  
ADMINISTRATIVO N° 121-2018/CC2**

**PRESENTADO POR  
LIDIA MONICA MARIA OLIVO CARRASCO**

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL  
PARA OPTAR POR EL TÍTULO PROFESIONAL DE ABOGADA**

**CHICLAYO – PERÚ**

**2022**



**CC BY-NC**

**Reconocimiento – No comercial**

El autor permite transformar (traducir, adaptar o compilar) a partir de esta obra con fines no comerciales, y aunque en las nuevas creaciones deban reconocerse la autoría y no puedan ser utilizadas de manera comercial, no tienen que estar bajo una licencia con los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>



**USMP**  
UNIVERSIDAD DE  
SAN MARTÍN DE PORRES

FACULTAD DE  
DERECHO

**Trabajo de suficiencia profesional para optar el título de  
Abogada**

**Informe Jurídico sobre Expediente Nº 121-2018/CC2**

**Materia : PROTECCION AL CONSUMIDOR**

**Entidad : INDECOPI**

**Bachiller : LIDIA MONICA MARIA OLIVO CARRASCO**

**Código 2010601528**

**CHICLAYO - PERU**

**2022**

En el informe jurídico se analiza un Procedimiento Administrativo Sancionador de Protección al Consumidor, la denuncia fue interpuesta el 01 de febrero de 2018 por la denunciante R.P.R.C contra T.d.P.S.A.A por presuntas infracciones a los artículos 18º, 19º, 24º y 25º del Código de Protección y Defensa del Consumidor. La denunciante refirió que en octubre de 2017 adquirió un equipo Samsung, modelo J7 y transcurridos tres meses, al no contar con su bolso colocó su teléfono en la cintura, siendo que 10 minutos después sintió una picazón en la cintura; se percató que había sufrido una quemadura en dicha parte de su cuerpo a causa del dispositivo. De fecha, 29 de enero de 2018, procedió a presentar reclamo en el Libro de Reclamaciones. El 22 de febrero de 2018, la Secretaria Técnica admitió a trámite la denuncia.

El 6 de marzo de 2018, la denunciada debidamente representada por P.S.M.C, se apersonó al procedimiento y presentó sus descargos sobre la denuncia interpuesta por la denunciante, señalando que actuó en todo momento cumpliendo rigurosamente la legislación vigente en protección al consumidor. Consecuentemente, la Secretaria Técnica programa audiencia de conciliación el día 26 de marzo de 2018, a las 15:30 horas en las instalaciones de su oficina. En el acta quedó señalado que las partes no llegaron a ningún acuerdo tras exponer sus argumentos.

La Comisión de Protección al Consumidor N°2, con fecha 17 de agosto de 2018, resolvió declarar infundada la denuncia presentada por presunta infracción de los artículos 18, 19 y 25 de la Ley N° 29571; declarar fundada la denuncia interpuesta por la denunciante por infracción al artículo 24º; ordenar a la denunciada como medida correctiva que plazo de 15 días hábiles, cumpla con brindar respuesta al reclamo de la denunciante; sancionar a la denunciada con una multa ascendente a una unidad impositiva; disponer la inscripción de la denunciada en el Registro de Infracciones y Sanciones de Indecopi; ordenar a la denunciada para que en un plazo no mayor de 15 días hábiles cumpla con el pago de las costas ascendente a S/ 36.00 y los costos incurridos por la parte denunciante durante el procedimiento e informar a las partes que la resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. Se informó que, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38º del Decreto Legislativo N° 807, el único recurso impugnativo que podría interponerse contra lo dispuesto por la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 es el de apelación.

El 15 de octubre de 2018 la denunciante interpuso Recurso de Apelación contra la Resolución Final N° 1904-2018/CC2. La Sala Especializada en Protección al Consumidor, el 29 de abril de 2019, a través de su Resolución 1121-2019/SPC-INDECOPI, resolvió lo siguiente: confirmar modificando fundamentos, la Resolución 1904-2018/CC2 del 17 de agosto de 2018, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor- Sede Lima Sur N°2, en el extremo que declaro infundada la denuncia interpuesta por la denunciante contra la denunciada, por presunta infracción al artículo 25º del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no quedó acreditado que el proveedor denunciado haya puesto a disposición un teléfono celular marca Samsung, modelo J7, que se recalentó y provoco lesiones(quemaduras) en la cintura de la denunciante.

## INDICE

<b>1. RELACION DE LOS PRINCIPALES HECHOS EXPUESTOS POR LAS PARTES INTERVINIENTES EN EL PROCEDIMIENTO .....</b>	<b>4</b>
1.1. SINTESIS DE LA DENUNCIA .....	4
1.2. RESOLUCION DE LA SECRETARIA TECNICA .....	5
1.3. SINTESIS DE LOS DESCARGOS .....	7
1.4 RESOLUCION DE PRIMERA INSTANCIA .....	8
1.5 SINTESIS DEL RECURSO DE APELACION.....	9
1.6 RESOLUCION DE SEGUNDA INSTANCIA.....	10
<b>2. IDENTIFICACION Y ANALISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURIDICOS DEL EXPEDIENTE.....</b>	<b>10</b>
2.1. RESPECTO DEL DEBER DE IDONEIDAD .....	12
2.2. RESPECTO DEL DEBER GENERAL DE SEGURIDAD	
2.3. RESPECTO DE LA ATENCION DEL RECLAMO .....	15
<b>3. POSICION FUNDAMENTADA SOBRE LOS PROBLEMAS JURIDICOS IDENTIFICADOS</b>	
3.1 CON RELACION DEL DEBER DE IDONEIDAD Y EL DEBER GENERAL DE SEGURIDAD .....	17
3.2 CON RELACION DEL DEBER DE ATENCION DEL RECLAMO .....	18
<b>4. POSICION FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS</b>	
4.1 CON RELACION A LA <u>RESOLUCION FINAL N° 1904-2018/CC2</u> (RESOLUCION DE PRIMERA INSTANCIA).....	18
4.2 CON RELACION A LA <u>RESOLUCION FINAL N° 1121-2019/SPC-INDECOPI</u> (RESOLUCION DE SEGUNDA INSTANCIA) .....	19
<b>5. CONCLUSIONES.....</b>	<b>21</b>
<b>6. BIBLIOGRAFIA.....</b>	<b>22</b>
<b>7. ANEXOS .....</b>	<b>23</b>

# 1.RELACION DE LOS PRINCIPALES HECHOS EXPUESTOS POR LAS PARTES INTERVINIENTES EN EL PROCEDIMIENTO

## 1.1. SINTESIS DE LA DENUNCIA

- Con fecha 1 de febrero de 2018, la señora **R.P.R.C.** (en adelante la denunciante) interpuso denuncia en contra de **T.d.P.S.A.A** (en adelante la denunciada) por presunta infracción a la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, señalando lo siguiente:

- a) En octubre de 2017, la señora R.P.R.C adquirió de Telefónica un equipo móvil marca Samsung modelo J7.
- b) Transcurrido 3 meses después, la denunciante no contaba con su bolso; por lo que colocó su teléfono en su cintura, siendo que 10 minutos después sintió una picazón en la cintura;
- c) Se percató que había sufrido una quemadura en la cintura de su cuerpo por causa del teléfono; y,
- d) El 29 de enero de 2018, procedió a presentar su reclamo en el Libro de Reclamaciones.
- e) La denunciante solicita:
  - ✓ Cambio del equipo celular por otra marca.
  - ✓ La devolución de S/.600.00 más los gastos incurridos.
  - ✓ El pago de costas y costos del procedimiento.
- f) Ofreció como medios probatorios:
  1. El ticket N° 100-0002770 del 31 de enero de 2018 emitido por el Policlínico Hospitalario Municipal, en el cual consta la consulta médica que recibió la denunciante.
  2. La Boleta de Venta de N° 003013 emitida por Boticas Biosalud E.I.R.L., en la cual se detalló la compra de medicamentos.
  3. La receta médica del 31 de enero de 2018, emitida por el Policlínico ONG The Wheelchair Project, donde consta los medicamentos recetados.
  4. Las fotografías de la cintura de la denunciante, donde se aprecia que su piel se encuentra rojiza, una quemadura superficial y con una aparente ampolla o herida.

5. Discos compactos que contienen videos donde se advierte que la cintura de la denunciante estaría rojiza, contaría con una quemadura leve y una aparente ampolla o herida.

## **1.2. RESOLUCION DE LA SECRETARIA TECNICA**

a) Mediante Resolución N° 1 del 22 de febrero de 2018, la Secretaría Técnica admitió a trámite la denuncia del 1 de febrero de 2018, presentada por la denunciante en contra de la denunciada, por presunta infracción a la Ley N° 29571, Código de Protección y defensa del consumidor, conforme a lo siguiente:

- i. Presunta infracción a los artículos 18º, 19º y 25º de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado habría puesto a disposición un teléfono marca “Samsung”, modelo J7, el cual se recalentó y provocó lesiones (quemaduras) en la cintura de la denunciante.
- ii. Presunta infracción al artículo 24º de la Ley N° 29571, Código de Protección del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado no habría atendido el reclamo del 29 de enero de 2018, presentado por la denunciante en el Libro de Reclamaciones.

b) Tuvo por ofrecidos los medios probatorios presentados en el escrito de denuncia.

c) Requerir a la denunciada que cumpla con:

- I. Presentar documentos que acrediten su inscripción en los Registros Públicos o la declaración jurada que indique que cuenta con dicha inscripción.
- II. Presentar las facultades de representación de su representante legal en el presente procedimiento o en la declaración jurada que indique que cuenta con dichas facultades y las mismas se encuentran vigentes.
- III. Señalar Numero de Registro Único de Contribuyentes (RUC)
- IV. Fijar domicilio procesal para el procedimiento, de conformidad con el literal 1 del artículo 442º del Código Procesal Civil.

v. En caso califique como micro empresa o pequeña empresa, presentar los documentos que acrediten su volumen de ventas o ingresos brutos percibidos el año anterior relativo a todas sus actividades económicas y el número de trabajadores con el que cuenta. Con el fin de que la Comisión pueda merituar dicha documentación, conforme lo establece el artículo 110° del código.

d) Correr traslado de la denuncia a la denunciada para que, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 26° del Decreto Legislativo 807, presente sus descargos en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles contados desde la notificación.

e) Informar a las partes que el artículo 110° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor faculta a la Comisión a calificar las infracciones de la referida norma como leves, graves o muy graves e imponer sanciones que van desde una amonestación hasta una multa por un máximo de 450 Unidades Impositivas Tributarias, sin perjuicio de las medidas correctivas, reparadoras y complementarias, que puedan ordenarse de acuerdo a lo estipulado en el artículo 114°, 115° y 116° de la referida norma. Así mismo se consideran atenuantes para la graduación de la sanción, el allanamiento de la denuncia o el reconocimiento de las pretensiones en ella contenidas, de acuerdo con el artículo 112° del Código.

f) Informar a las partes que conforme con lo establecido en el artículo 39° del Decreto Legislativo 807, los gastos de peritajes realizados, actuación de pruebas, inspecciones y otros derivados de la tramitación del proceso serán de cargo de la parte que solicita la prueba, salvo pacto en contrario.

g) Comunicar a las partes la programación de audiencia de conciliación a fin que tengan la oportunidad de llegar a un acuerdo que genere solución a la controversia inicial. Con fecha lunes 26 de marzo de 2018 a las 15:30 p.m., en las oficinas de la Secretaria Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N°2.

h) Poner de conocimiento de las partes que, antes de la emisión de la Resolución Final, tienen la posibilidad de formular DESISTIMIENTO o presentar el ACUERDO arribado mediante CONCILIACION, MEDIACION, TRANSACCION o cualquier otro acuerdo que, de forma indubitable, deje constancia que se ha solucionado la controversia materia de la denuncia.

### 1.3. SINTESIS DE LOS DESCARGOS

- Con fecha 6 de marzo de 2018, la denunciada debidamente representada por P.S.M.C, dentro del plazo de 5 días hábiles concedidos, conforme a la norma, por la Secretaria Técnica, se apersonó al procedimiento y presentó sus descargos sobre la denuncia interpuesta por la denunciante, señalando lo siguiente:

- a) Niega la imputación efectuada por la denunciante en su escrito de denunciada, sosteniendo que la denunciada actuó en todo momento cumpliendo rigurosamente la legislación vigente en protección al consumidor.
- b) Solicita declarar la NULIDAD de la resolución N°1 de fecha 22 de febrero de 2018, en el extremo que imputó una presunta infracción al deber de atención de reclamos, en aplicación del principio de congruencia.
- c) Solicita la aplicación del PRINCIPIO DE LICITUD estipulado en el artículo 230° de la Ley del Procedimiento Administrativo, que obliga a la autoridad administrativa a emitir un fallo absolutorio ante la ausencia de pruebas de los hechos imputados.
- d) Sobre la presunta infracción a los artículos 18°, 19° y 25° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. En el caso particular, la denunciante refirió en el formato “Datos Generales de la denuncia” y en la orden de Servicio Técnico N° 3302-2018 de fecha 29 de enero de 2018, que voluntariamente habría colocado el equipo materia de denuncia, directamente en la cintura, inobservando así las normas de precaución de Samsung. Dichas normas estaban contenidas en el manual denominado “Safety Information”, el cual forma parte del kit del equipo al momento de su adquisición.
- e) Ofreció como medios probatorios:
  - I. Copia del manual “Safety Information” del fabricante.
  - II. Copia del otorgamiento de poder en favor de nuestra representante.
  - III. Copia del D.N.I del representante que suscribe el presente escrito.

IV. Copia del R.U.C. de la denunciada.

#### **1.4. RESOLUCION DE PRIMERA INSTANCIA**

- Con fecha 17 de agosto de 2018, la Comisión de Protección al consumidor N° 2, a través de Resolución Final N° 1904-2018/CC2, resolvió lo siguiente:
  - ✓ Declarar infundada la denuncia presentada por presunta infracción de los artículos 18, 19 y 25 de la Ley N° 29571, Código de Protección Y Defensa del Consumidor, al no quedar acreditado que el proveedor denunciado habría puesto en disposición un teléfono marca Samsung, modelo J7, el cual se recalentó y provocó lesiones (quemaduras) en la cintura de la denunciante.
  - ✓ Declarar fundada la denuncia interpuesta por la denunciante por infracción al artículo 24° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto quedó acreditado que el proveedor denunciado no atendió el reclamo del 29 de enero de 2018, presentado por la denunciante en el Libro de Reclamaciones.
  - ✓ Ordenar a la denunciada como medida correctiva que plazo de 15 días hábiles, contados desde la notificación de la presente resolución cumpla con brindar respuesta al reclamo de la denunciante contenida en la Hoja de Reclamación N° NM000000893476-2018 del 29 de enero de 2018. La denunciada deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo, ante este órgano resolutorio, en el plazo máximo de cinco días, contados a partir del vencimiento de plazo otorgado, bajo apercibimiento de ley.
  - ✓ Sancionar a la denunciada con una multa ascendente a una unidad impositiva. Dicha multa será rebajada en un 25% si la parte denunciada cancela el monto de la misma con anterioridad a la culminación del término para impugnar la resolución y en tanto no interponga recurso alguno en contra de la misma, conforme a lo establecido en el artículo 113° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

✓ Disponer la inscripción de la denunciada en el Registro de Infracciones y Sanciones de Indecopi, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119º de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

✓ Ordenar a la denunciada para que en un plazo no mayor de 15 días hábiles cumpla con el pago de las costas ascendente a S/ 36.00 y los costos incurridos por la parte denunciante durante el procedimiento. Ello, sin perjuicio de la parte denunciante de solicitar la liquidación de las costas y costos una vez concluida la instancia administrativa.

✓ Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38º del Decreto Legislativo N° 807, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 es el de apelación, el cual debe ser presentado en un plazo no mayor de quince días hábiles, a partir del día siguiente de la notificación, ello de acuerdo a lo establecido en el artículo 216º del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, caso contrario la resolución quedará consentida.

### **1.5 SINTESIS DEL RECURSO DE APELACION**

- Con fecha 15 de octubre de 2018 la denunciante interpuso Recurso de Apelación contra la Resolución Final N° 1904-2018/CC2, argumentando lo siguiente:

✓ No se ha evaluado los fundamentos de la denuncia pues no se ha visualizado el contenido de los videos que contiene los 02 CD en donde se verifica todo el daño, el cual pudo alcanzar a su menor hijo y estaba en periodo de lactancia al momento que se suscitaron los hechos.

✓ La denunciada en ningún momento le hizo entrega del Manual "Safety Information". Así mismo recalco que su celular tenía un protector, pero no evito el derrame de un ácido letal para el ser humano.

✓ El celular era de estreno, motivo por el cual solo se puede sustentar que vino fallado de fábrica, lo que demuestra que existió negligencia de la denunciada al no haber tenido control de calidad.

✓ Al momento de generar el reclamo, una empleada de dicha empresa quedó sorprendida y procedió aislar, con sumo cuidado, el móvil en un recipiente especial.

## 1.6 RESOLUCION DE SEGUNDA INSTANCIA

• Con fecha 29 de abril de 2019, la Sala Especializada en Protección al Consumidor, a través de su Resolución 1121-2019/SPC-INDECOPI, resolvió lo siguiente:

✓ **CONFIRMAR**, modificando fundamentos, la Resolución 1904-2018/CC2 del 17 de agosto de 2018, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor- Sede Lima Sur N°2, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por la denunciante contra la denunciada, por presunta infracción al artículo 25° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no quedó acreditado que el proveedor denunciado haya puesto a disposición un teléfono celular marca Samsung, modelo J7, que se recalentó y provoco lesiones(quemaduras) en la cintura de la denunciante.

## 2. IDENTIFICACION Y ANALISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURIDICOS DEL EXPEDIENTE

Antes de proceder con la identificación y análisis de los principales problemas jurídicos del presente expediente, mencionaré un listado de términos jurídicos que permitirán el desarrollo del análisis con mayor claridad. Los términos jurídicos considerados son:

i. **ACTO ADMINISTRATIVO** el artículo 1° del T.U.O. de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, lo define como la declaración de las entidades que, en el marco de normas de derecho público, están destinadas a producir efectos jurídicos sobre los intereses, obligaciones o derechos de los administrados dentro de una situación concreta.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Diario Oficial El Peruano. Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444. Visitado el 24 de marzo del 2022.  
<https://diariooficial.elperuano.pe/pdf/0005/13-texto-unico-ordenado-de-la-ley-27444-ley-de-procedimiento-administrativo-general-1.pdf>

- ii. **PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO** el artículo 29º del T.U.O. de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, lo define como el conjunto de actos y diligencias tramitados en las entidades, conducentes a la emisión de un acto administrativo que produzca efectos jurídicos individuales o individualizables sobre intereses, obligaciones o derechos de los administrados.<sup>2</sup>
- iii. **PROCEDIMIENTO SANCIONADOR** el artículo 247º del T.U.O. de la Ley N° 27444, señala que la finalidad del procedimiento sancionador es determinar si algún administrado cometió o no alguna infracción administrativa; pudiendo imponer sanciones o medidas correctivas.<sup>3</sup>
- iv. **CONSUMIDOR** el artículo IV del título preliminar de la Ley N° 29571- Código de protección y defensa del Consumidor, lo define como las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o servicios materiales e inmateriales, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, actuando así en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional. No se considera consumidor para efectos de este Código a quien adquiere, utiliza o disfruta de un producto o servicio normalmente destinado para los fines de su actividad como proveedor.<sup>4</sup>
- v. **PROVEEDOR** el artículo IV del título preliminar de la Ley N° 29571, lo define como las personas naturales o jurídicas, de derecho público o privado, que de manera habitual fabrican, elaboran, manipulan, acondicionan, mezclan, envasan, almacenan, preparan, expenden, suministran productos o prestan servicios de cualquier naturaleza a los consumidores. En forma enunciativa y no limitativa se considera proveedores a: distribuidores o comerciantes, productores o fabricantes, importadores y prestadores.<sup>5</sup>
- vi. **ASIMETRIA INFORMATIVA** en el artículo IV del título preliminar de la Ley N° 29571, se define como la característica de la transacción comercial por la cual

---

<sup>2</sup> *Ibidem*

<sup>3</sup> *Ibidem*

<sup>4</sup> INDECOPI. Base Legal. Descargas, Ley N°29571 Código de Protección y defensa del Consumidor. Visitado el 24 de marzo del 2022. [https://www.consumidor.gob.pe/documents/127561/210787/C%C3%B3digo\\_Consumo\\_Ley29571.pdf/0528ba9f-61ca-03d9-8bfb-f434357aeb48](https://www.consumidor.gob.pe/documents/127561/210787/C%C3%B3digo_Consumo_Ley29571.pdf/0528ba9f-61ca-03d9-8bfb-f434357aeb48)

<sup>5</sup> *Ibidem*

uno de los agentes, el proveedor, suele tener mayor y mejor información sobre los productos y servicios que ofrece en el mercado a los consumidores.<sup>6</sup>

- vii. **RELACION DE CONSUMO** en el artículo IV del título preliminar de la Ley N° 29571, la define como la relación por la cual un consumidor adquiere un producto o contrata un servicio con un proveedor a cambio de una contraprestación económica.<sup>7</sup>

A continuación, identificaré y analizaré los principales problemas jurídicos del caso materia del presente informe.

## **2.1. RESPECTO DEL DEBER DE IDONEIDAD**

En la sociedad actual, el deber de idoneidad tiene gran importancia debido a que se encuentra presente en las relaciones de consumo generadas entre consumidores y proveedores en el mercado. Así mismo, los estados pretenden garantizar la protección al consumidor en sus mercados nacionales a través de normas que reconocen derechos a los consumidores; derechos que son respetados dentro de una relación de consumo. Ésta protección constituye un mecanismo que forma parte del sistema económico previsto en la Constitución Política del Perú y se integra con la economía social de mercado<sup>8</sup> que vivimos.

En el Perú, el 01 de setiembre del 2010 se promulgo el Decreto Legislativo 1308 el cual modifico el Código de Protección y Defensa del Consumidor. El cual, en su artículo II de su título preliminar señala:

### ***Art II: FINALIDAD***

***(...) de que los consumidores accedan a productos y servicios idóneos y que gocen de los derechos y los mecanismos efectivos para su protección, reduciendo la asimetría informativa, corrigiendo, previniendo o eliminando las conductas y prácticas que afecten sus legítimos intereses (...) la protección se interpreta en el sentido más favorable al consumidor, de acuerdo a lo establecido en el presente código.***

---

<sup>6</sup> Ibídem

<sup>7</sup> Ibídem

<sup>8</sup> **ECONOMIA SOCIAL DE MERCADO ARTICULO 58º CHIRINOS SOTO (2009) ...**” el Estado orienta el desarrollo del país. No es el Estado-gendarme. El estado actúa principalmente en áreas como promoción de empleo, salud, educación, seguridad, servicios públicos e infraestructura.

Las normas de defensa de los consumidores son un principio rector de la política social y económica del Estado, respetando el artículo 65<sup>9</sup> de la Constitución y el régimen de economía social de mercado.

El deber de idoneidad se presenta por primera vez, de forma individual en el Capítulo III “Idoneidad de los productos y servicios” del Código, desde el artículo 18<sup>o</sup> hasta el artículo 24<sup>o</sup>. Siendo el artículo 18<sup>o</sup> quien lo define:

***“Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado. Las autorizaciones por parte de los organismos del Estado para la fabricación de un producto o la prestación de un servicio, en los casos que sea necesario, no eximen de responsabilidad al proveedor frente al consumidor.”***

El presente artículo establece que se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe. Esta idoneidad significa que el proveedor debe ofrecer la calidad adecuada para satisfacer los intereses que el consumidor espera. La expectativa que tiene el consumidor de un producto o prestación de un servicio es evaluada en base a la información transmitida, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, publicidad, circunstancias y condiciones de las transacciones entre otros factores que puedan desprenderse advirtiendo las circunstancias específicas de un caso en concreto.

Los diversos factores utilizados para evaluar lo que espera el consumidor permiten que la autoridad concluya si se encuentra frente a un caso en el que el consumidor tiene expectativas tutelables. Es importante tener presente que un consumidor razonable es aquel que emplea su diligencia ordinaria de acuerdo

---

<sup>9</sup> **CONSTITUCION POLITICA DEL PERU-ARTICULO 65º** El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo, vela, en particular, por la salud y seguridad de la población.

con las circunstancias de la relación de consumo concreta. Ello nos permitirá clarificar que nadie puede exigir un derecho sobre su negligencia o falta de diligencia. Consecuentemente, el proveedor no asumiría responsabilidad frente a la imprudencia o negligencia del consumidor. Lo cual nos conlleva a entender que cuando el consumidor no actúa con diligencia no podrá sostener que el servicio o bien es inapropiado o no idóneo para la satisfacción de sus intereses.

El Código indica que para determinar la idoneidad de un producto o servicio es necesario la comparación del mismo con las garantías que el proveedor brinda y a las que está obligado. Las garantías son las características, condiciones o términos con los que cuenta el producto o servicio (artículo 20º).

➤ Una garantía es legal cuando por mandato de la ley o de las regulaciones vigentes no se permite la comercialización de un producto o la prestación de un servicio sin cumplir con la referida garantía. No se puede pactar en contrario respecto a una garantía legal y la misma se entiende incluida en los contratos de consumo, así no se señale expresamente. Ésta no puede ser desplazada ni por garantía explícita ni implícita.

➤ Una garantía es explícita cuando se deriva de los términos y condiciones expresamente ofrecidos por el proveedor al consumidor en el contrato, en el etiquetado del producto, en la publicidad, en el comprobante de pago o cualquier otro medio por el que se pruebe específicamente lo ofrecido al consumidor.

➤ Una garantía es implícita cuando, ante el silencio del proveedor o del contrato, se entiende que el producto o servicio cumplen con los fines y usos previsibles para los que han sido adquiridos por el consumidor considerando, entre otros aspectos, los usos y costumbres del mercado.

En cuanto ésta última no implica que el proveedor deba responder ofreciendo la mejor calidad posible, debido a que los consumidores tienen la posibilidad de elegir, en un mercado amplio, entre diferentes precios y calidades.

En el caso concreto, las partes indican lo siguiente:

La denunciante sostiene que el equipo adquirido le generó lesiones en el marco del uso normal del equipo en su rutina diaria. Que, si bien lo puso a nivel

de su cintura éste era portado con un protector, y el resultado no solo muestra el daño físico, sino que el producto estaba defectuoso de fábrica, por recalentar con facilidad.

La denunciada, por su parte, sostiene que se adjuntó al equipo un manual denominado “safety Information” (información de seguridad), en el que claramente se precisa el uso y manejo del equipo. Dicho manual indica que no se debe portar el dispositivo en los bolsillos posteriores ni en la cintura debido a que el dispositivo puede dañarse, explotar o incendiarse si se le aplica demasiada presión. También indica que, ante un tropiezo o caída, se podría generar lesiones a causa de llevar el dispositivo de esa manera.

## 2.2. RESPECTO DEL DEBER GENERAL DE SEGURIDAD

El deber general de seguridad se presenta en el Capítulo IV “Salud y seguridad de los consumidores” del Código, desde el artículo 25º hasta el artículo 29º. Siendo el artículo 25º quien señala:

***“...los productos o servicios ofertados en el mercado no deben conllevar, en condiciones de uso normal o previsible, riesgo injustificado o no advertido para la salud o seguridad de los consumidores o sus bienes”***  
(subrayado nuestro)

MORALES (2013) aclara que los deberes de protección son distintos de los deberes de seguridad. Los primeros tienden a preservar la incolumidad de las partes contratantes ante posibles daños en su persona o bienes. El deber de seguridad solo protege la integridad física a una de las partes, en el caso en concreto, el consumidor.

Los deberes de protección abarcan recíprocamente a ambas partes del vínculo obligatorio, a diferencia del deber de seguridad que solo recae en una parte, el proveedor. Los deberes de protección comportan al menos en su mayor parte verdaderas obligaciones de diligencia y prudencia a diferencia de los deberes de seguridad, que, en correcta acepción, son obligaciones de resultados.<sup>10</sup>

---

<sup>10</sup> MORALES HERVIA, ROMULO (2013) *Los contratos con deberes de protección*. Lima, Perú. REVISTA DERECHO Nº71 PUCP (53-75)

En el caso materia de análisis; apreciamos que la denunciada afirma que entregó el manual de seguridad a la denunciante, como parte del equipo kit del dispositivo. Y que ésta (la denunciante) pese a tener conocimiento de las advertencias del teléfono, materia de la denuncia, no cumplió con las advertencias señaladas.

### **2.3. RESPECTO DE LA ATENCION DEL RECLAMO**

El deber de atención de reclamos se presenta en el Capítulo III “Idoneidad de los productos y servicios”, específicamente en el artículo 24° del Código, el cual indica:

***“...los proveedores están obligados a atender los reclamos presentados por sus consumidores y dar respuesta a los mismos en un plazo no mayor a treinta (30) días calendarios...”***

Partiendo de éste enunciado podemos afirmar que un reclamo es la queja que el consumidor pone cuando encuentra una diferencia entre lo que la marca promete en términos de productos o servicios y lo que los clientes obtienen. Estamos ante un desajuste entre la percepción de los consumidores que tienen sobre el producto y el hecho que no obtenga la expectativa deseada. Así mismo, el artículo es preciso en cuanto el plazo establecido para dar respuesta al mismo.

En el caso concreto observamos que, de fecha 29 de enero del 2018, la denunciante interpuso reclamo conforme se observa en la hoja de reclamación N<sup>a</sup> NM000000893476-2018 del Libro de Reclamaciones de la empresa denunciada. Así mismo, se observa que, hasta la fecha de los descargos de la denunciada, 06 de marzo, ésta no había cumplido con dar la atención al reclamo de la denunciada; quedando finiquitado este hecho con el informe dado por el proveedor donde se acredita que efectivamente el reclamo fue recepcionado y no atendido, por lo que la autoridad resolvió declarando fundado en este extremo parte de los hechos denunciados.<sup>11</sup>

---

<sup>11</sup> Arts. 150-152 Ley N°29571

### **3. POSICION FUNDAMENTADA SOBRE LOS PROBLEMAS JURIDICOS IDENTIFICADOS**

#### **3.1 CON RELACION DEL DEBER DE IDONEIDAD Y EL DEBER GENERAL DE SEGURIDAD**

La autoridad resolvió infundada la reclamación de la usuaria toda vez que ha sostenido en resolución de primera instancia que no ha sido acreditada la compra venta o entrega del dispositivo. Que, se advierte en la resolución de segunda instancia en su fundamento 16 que, en el expediente obra el documento denominado “Contrato de prestación de suplementarios, adicionales y transacciones- servicios móviles post pago y control”, con lo cual se acredita que la denunciante adquirió un equipo terminal marca Samsung, modelo J7, el cual sería el equipo cuestionado; pese a que este medio probatorio no fue citado en la resolución de primera instancia; como si se hace en la segunda instancia; sin embargo la segunda instancia a contravenido el principio de congruencia toda vez que, pese a citar este nuevo medio probatorio ha confirmado la resolución materia de revisión.

Por otro lado, en segunda instancia se ha resaltado que los medios probatorios fotográficos y documentos de CD si fueron actuados, considerando la segunda instancia que no eran pruebas idóneas para acreditar las lesiones sufridas por la reclamante, esto es ni en la fotografía ni en el video se aprecia el rostro de la denunciante por esta razón no le dan mérito probatorio alguno sobre el hecho de la lesión, precisando además que no eran medios probatorios idóneos como lo sería el certificado médico de salud.

#### **3.2 CON RELACION DEL DEBER DE ATENCION DEL RECLAMO**

Ambas resoluciones declararon fundado este extremo de la denuncia, es decir que quedó acreditado que la usuaria con fecha 29 de enero de 2018 efectivamente realizó el reclamo correspondiente conforme quedó acreditado en el libro correspondiente.

Mi postura es reafirmar que el Indecopi, en este caso en particular, los funcionarios que conocieron y resolvieron el presente caso, no lo han hecho con la diligencia y la dedicación necesaria para tramitar la presente causa

administrativa por cuanto, este medio probatorio (prueba documental) ha acreditado no solo el reclamo sino el contenido del mismo, vale decir que efectivamente ella compró el celular objeto al cual le imputó la causa de su daño personal. Si bien no fue reconocido por parte de Indecopi como prueba suficiente para acreditar la existencia de la compra-venta ha sido indicio que implícitamente demostraba que si hubo la existencia del acto jurídico de compra-venta; por ende, ratifico mi postura crítica que dejaron en indefensión a la usuaria reclamante al no haber valorado este documento perjudicando su derecho el mismo que no fue defendido correcta y objetivamente por parte de la defensa técnica.

#### **4. POSICION FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS**

##### **4.1 CON RELACION A LA RESOLUCION FINAL N° 1904-2018/CC2 (RESOLUCION DE PRIMERA INSTANCIA)**

En el punto 18 de análisis sostiene que:

*... a efectos de acreditar lo alegado, la denunciante presento como medios probatorios, lo siguiente:*

- 1. El ticket N° 100-0002770 del 31 de enero de 2018 emitido por el Policlínico Hospitalario Municipal, en el cual consta la consulta médica que recibió la denunciante.**
- 2. La boleta de venta de N° 003013 emitida por Boticas Biosalud E.I.R.L., en la cual se detalló la compra de medicamentos.**
- 3. La receta médica del 31 de enero de 2018, emitida por el Policlínico ONG The Wheelchair Project, donde consta los medicamentos recetados.**
- 4. Las fotografías de la cintura de la denunciante, donde se aprecia que su piel se encuentra rojiza, una quemadura superficial y con una aparente ampolla o herida.**
- 5. Discos compactos que contienen videos donde se advierte que la cintura de la denunciante estaría rojiza, contaría con una quemadura leve y una aparente ampolla o herida.**

Conforme se aprecia de la parte considerativa de la resolución final de primera instancia que el Indecopi no precisó en forma clara y detallada la admisión de los medios probatorios presentados por la usuaria. Es decir, se vulneró el principio del debido procedimiento, ya que, pese haber sido ofrecidos como anexos a la denuncia que obra en folios del 5 al 27 del expediente no fueron considerados los siguientes medios probatorios: copia de contrato de servicios móviles, copia de Orden de Servicio Técnico 3302-2018, copias de fotos del equipo (02), boucher de gasolina y boleta de copias y tipeos.

Que es importante destacar que, el Indecopi ha resuelto la reclamación en forma injusta toda vez que no admitió ni actuó la prueba ofrecida con relación al medio probatorio copia de contrato de servicio móviles, copia de Orden de Servicio Técnico 3302-2018 y copias de fotos del equipo (02), los mismos que si habrían acreditado fehaciente e indubitadamente la relación comercial, que hubiera quedado acreditado la compra-venta del celular materia de denuncia. Implicando ello que el Estado a través del Indecopi incurrió en negligencia procedimental la misma que quedó agravada con el perjuicio en la decisión sumándose a ello la negligencia, desconocimiento de la defensa técnica de la usuaria.

#### **4.2 CON RELACION A LA RESOLUCION FINAL N° 1121-2019/SPC-INDECOPI (RESOLUCION DE SEGUNDA INSTANCIA)**

En el punto 17 de análisis indica:

**...sobre el particular obran en el expediente los siguientes documentos:**

- 1. Hoja de reclamación de fecha 29 de enero de 2018, donde la denunciante manifiesta que el equipo celular vendido por la empresa le ocasionó las lesiones ahora denunciadas.**
- 2. Ticket de atención a nombre de la denunciante.**
- 3. Receta médica.**
- 4. Boleta de venta de medicamentos; todos ellos de fecha 31 de enero de 2018.**

- 5. Seis imágenes impresas, donde se enfoca sólo el abdomen de una persona, apreciándose enrojecimiento superficial de la piel en forma de “L” a la altura del lado izquierdo.**
- 6. CD rotulado como “video 1” donde se aprecia el mismo enrojecimiento señalado en el punto anterior.**

Se observa que, el superior en grado consideró el medio probatorio consistente en el “Contrato de prestación de suplementarios, adicionales y transacciones- servicios postpago y control” afirmando que quedó acreditado la entrega del celular conforme lo sostiene en el fundamento número 16; pese a ello la segunda instancia incurre en una nulidad insalvable al vulnerar el principio de congruencia es decir, si sostiene con esta última prueba la existencia de la entrega del celular debió modificar lo resuelto en primera instancia al declarar fundada este extremo sin embargo lo resuelto en revisión confirma la revisada, reafirmando la negligencia incurrida, dejando en indefensión a la usuaria.

Los medios admitidos, actuados y valorados y que sustentaron la decisión de declararla infundada la reclamación con relación a los “daños” a su persona (quemaduras) no fueron medios pertinentes ni idóneos toda vez que la prueba pertinente hubiera correspondido a un certificado médico.

## CONCLUSIONES

1. El Indecopi al no haber admitido todos los medios probatorios presentados como anexos de la denuncia ha lesionado el principio del debido procedimiento al haber dejado en estado de indefensión a la usuaria denunciante.
2. A pesar que la segunda instancia valoró un nuevo medio probatorio consistente en “Contrato de prestación de suplementarios, adicionales y transacciones- servicios móviles postpago y control” éste debió ser fundamento suficiente para revocar en este extremo la revisada. La negligencia de los funcionarios de segunda instancia, al vulnerar el principio de congruencia, dejó en indefensión a la usuaria implicando una administración de justicia administrativa injusta, ilegal e inconstitucional.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- **ALIAGA DIAZ, FELIX** (2021) *Manual de Derecho Administrativo y Procesal Administrativo*. Lima, Perú. Grupo Editorial Legales.
- **CABANELLAS DE TORRES, GUILLERMO** (2008) *Diccionario Enciclopédico de Derecho Usual*. Buenos Aires, Argentina. Editorial Heliasta.
- **CHIRINOS SOTO, ENTIQUE Y OTROS** (2009) *La Constitución, lectura y comentario*. Lima, Perú. Editorial Rodhas.
- **DEL RIO GONZALEZ, OSCAR** (2009) *Compendio de Terminología relativa a la Gestión Pública*. Lima, Perú. Ediciones Caballero Bustamante.
- **HUAPAYA TAPIA, RAMON** (2011) *Administración Pública, Derecho Administrativo y Regulación*. Ara editores.
- **MORALES HERVIA, ROMULO** (2013) *Los contratos con deberes de protección*. Lima, Perú. REVISTA DERECHO N°71 PUCP (53-75)
- **MORON URBINA, JUAN CARLOS** (2013) *Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General*. Lima, Perú. Gaceta Jurídica
- **OCHOA MONZO Y OTROS** (2008) *Derecho Administrativo*. Lima, Perú. Juristas Editores.
- **SUPO CALDERON Y OTROS** (2020) *El deber de información y el estándar de razonabilidad en las garantías implícitas del consumidor*. Lima, Perú. FORSETI, REVISTA DE DERECHO-UNIVERSIDAD DEL PACIFICO

## FUENTES LEGALES

- LEY 29571 “CODIGO DE PROTECCION Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR”
- DECRETO LEGISLATIVO N°1033 LEY DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCION DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
- DECRETO LEGISLATIVO N° 807 FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI
- CONSTITUCION POLITICA DEL PERU DE 1993
- TEXTO UNICO ORDENADO DE LA LEY N°27444

**RESOLUCIÓN 1121-2019/SPC- RESOLUCIÓN DE SEGUNDA INSTANCIA  
(DE FECHA 29 DE ABRIL DE 2019)**



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

0087

RESOLUCIÓN 1121-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0121-2018/CC2

**PROCEDENCIA** : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR -  
SEDE LIMA SUR N° 2

**PROCEDIMIENTO** : DE PARTE

**DENUNCIANTE** : ROSA DEL PILAR RAVINES CANALES

**DENUNCIADA** : [REDACTED]

**MATERIAS** : IDONEIDAD  
DEBER DE SEGURIDAD  
LIBRO DE RECLAMACIONES

**ACTIVIDAD** : OTRAS ACTIVIDADES DE TELECOMUNICACIONES

**SUMILLA:** *Se confirma, modificando fundamentos, la resolución apelada en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por la señora Rosa del Pilar Ravines Canales contra [REDACTED], por presunta infracción del artículo 25° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no quedó acreditado que la proveedora denunciada haya puesto a disposición un teléfono marca Samsung, modelo J7, que se recalentó y provocó lesiones (quemaduras) en la cintura de la denunciante.*

Lima, 29 de abril de 2019

**ANTECEDENTES**

1. El 1 de febrero de 2018, la señora Rosa del Pilar Ravines Canales (en adelante, la señora [REDACTED]) presentó una denuncia contra [REDACTED] (en adelante, [REDACTED]), por presunta infracción de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante el Código), señalando lo siguiente:
  - (i) Compró a la denunciada un celular Samsung modelo J7 en octubre de 2017;
  - (ii) tres (3) meses después sufrió un accidente cuando colocó el móvil en su cintura por diez (10) minutos, luego de lo cual sintió picazón y quemazón; al fijarse se dio cuenta que había sufrido quemaduras por el equipo celular; y,
  - (iii) efectuó su reclamo el 29 de enero de 2018 en la tienda de la denunciada ubicada en el centro comercial Plaza San Miguel, pero no le dieron solución.
2. La denunciante solicitó adicionalmente, el cambio de equipo por un celular de otra marca y la devolución de S/ 600,00 por los gastos incurridos.
3. Mediante Resolución 1 del 22 de febrero de 2018, la Secretaría Técnica de la

<sup>1</sup> RUC 20100017491, con domicilio fiscal en Calle Dean Valdivia 148, departamento 201, Urbanización Jardín (Centro Empresarial Platinum Plaza Torre 1) Lima - Lima - San Isidro, de acuerdo con la información obtenida en <http://www.sunat.gob.pe>.



Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Sur N° 2 (en adelante, la Secretaría Técnica de la Comisión) admitió a trámite la denuncia interpuesta contra [REDACTED] por presunta infracción de los artículos 18°, 19° y 25° del Código, por haber puesto a disposición un equipo de marca Samsung modelo J7, que se recalentó y provocó lesiones (quemaduras) en la cintura de la señora [REDACTED]; y del artículo 24° del Código, en tanto no se habría atendido el reclamo de la denunciante efectuado el 29 de enero de 2018.

4. El 6 de marzo de 2018, [REDACTED] se apersonó al procedimiento y efectuó sus descargos, manifestando lo siguiente:
- (i) Se infringió el Principio de Congruencia debido a que no se había denunciado la falta de atención de un reclamo, por lo que debía declararse la nulidad de este extremo de la imputación;
  - (ii) no había prueba alguna que acreditara los hechos expuestos por la denunciante; y,
  - (iii) sin perjuicio de lo expuesto, el fabricante Samsung especificó en su manual "Safety Information" (Información de Seguridad), el cual formaba parte del kit del equipo al momento de su adquisición, que no se debía llevar "el dispositivo en los bolsillos posteriores ni en la cintura. [dado que] El dispositivo puede dañarse, explotar o incendiarse si se le aplica demasiada presión", además de otras especificaciones de seguridad; por consiguiente, se apreciaba que en todo momento se advierte a los consumidores que si no cumplían las advertencias podrían sufrir lesiones. En ese sentido, el hecho denunciado podría haberse producido por la imprudencia de la recurrente, dado que el equipo no fue usado en condiciones normales; lo cual exoneraba de responsabilidad administrativa al proveedor.

5. Mediante Resolución 1904-2018/CC2 del 17 de agosto de 2018, la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Sur N° 2 (en adelante, la Comisión) emitió el siguiente pronunciamiento:

- (i) Declaró infundada la denuncia interpuesta contra [REDACTED], por presunta infracción de los artículos 18°, 19° y 25° del Código, toda vez que no quedó acreditado que el proveedor denunciado haya puesto a disposición un teléfono marca Samsung, modelo J7, que se haya recalentado y provocado lesiones (quemaduras) en la cintura de la denunciante;
- (ii) declaró fundado el extremo de la denuncia interpuesta contra [REDACTED] por infracción del artículo 24° del Código, al haber quedado acreditado que el proveedor denunciado no atendió el reclamo del 29 de enero de 2018, presentado por la señora [REDACTED] en el libro de reclamaciones; sancionándola con una multa de 1 UIT;



- (iii) ordenó como medida correctiva a la denunciada que, en el plazo de quince (15) días hábiles, contados a partir de la notificación de la resolución de primera instancia, cumpliera con brindar respuesta al reclamo de la denunciante contenida en la Hoja de reclamación NM000000893476-2018 del 29 de enero de 2018; y,
  - (iv) dispuso la inscripción de Telefónica en el Registro de Infracciones y Sanciones de Indecopi (en adelante, RIS) y ordenó el pago de las costas y costos a favor de la denunciante.
6. El 15 de octubre de 2018, la señora Ravines apeló la Resolución 1904-2018/CC2, en el extremo que declaró infundada la denuncia, señalando lo siguiente:
- (i) No se habían evaluado los fundamentos de su denuncia, dado que no se visualizaron los videos adjuntados en donde se verificaba el daño que le ocasionó el teléfono adquirido de la denunciada y que pudo ser más grave ya que tenía un hijo menor el cual estaba en periodo de lactancia cuando sucedieron los hechos;
  - (ii) la denunciada no le había entregado del manual "Safety Information", caso contrario hubiera seguido las instrucciones; y,
  - (iii) al momento del accidente, el teléfono tenía un protector, y pese a ello había ocurrido un derrame de ácido; asimismo, considerando que el equipo era de estreno, si había ocurrido dicho derrame era porque el equipo llegó fallado, y no reunía los requisitos necesarios para evitar perjuicios a su menor hijo. Por ello, se evidenciaba la negligencia de la denunciada al no haber tenido un control de calidad; más aun si al hacer la denuncia en la empresa, la empleada que la atendió se espantó al recibir el teléfono, lo aisló con sumo cuidado y lo depositó en un recipiente especial.

Cabe precisar que el extremo declarado fundado no fue apelado oportunamente por la denunciada, por lo que quedó consentido.

## ANÁLISIS

### Sobre el deber de idoneidad y el deber general de seguridad

8. El artículo 18° del Código<sup>2</sup> define a la idoneidad de los productos y servicios

<sup>2</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 18°.- Idoneidad. Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.

La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado.



como la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a la naturaleza de estos, las condiciones acordadas, la publicidad e información transmitida, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. Asimismo, el artículo 19° de la referida norma establece la responsabilidad de los proveedores por la idoneidad y calidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado<sup>3</sup>.

9. De otro lado, el artículo 25° del mencionado cuerpo normativo<sup>4</sup> proscribe la introducción de riesgos injustificados en la prestación de servicios o provisión de bienes, con prescindencia que se llegue a generar una afectación en los consumidores, lo que coloca las infracciones a esta norma como infracciones de peligro<sup>5</sup>.
10. En ese orden de ideas, para el funcionamiento regular del mercado, la propia regulación estatal permite la producción, comercialización y prestación de distintos bienes y servicios que, aun cuando puedan conllevar un riesgo, éste es interiorizado y asumido, pues los beneficios de su operación pueden ser mayores que las externalidades negativas generadas por su actividad en el mercado.

11

Partiendo de dicha premisa, el concepto de riesgo injustificado señalado en el artículo 25° del Código no se encuentra relacionado al peligro intrínseco que, por su propia naturaleza, pueda tener un determinado grupo de bienes y/o servicios, sino al riesgo configurado por una serie de acciones y/u omisiones atribuibles a la esfera del proveedor al momento de comercializar un producto o prestar un servicio, teniendo como consecuencia una potencial afectación a la seguridad y salud de los consumidores.

12. La Comisión declaró infundado el extremo de la denuncia interpuesta contra Telefónica, por presunta infracción de los artículos 18°, 19° y 25° del Código, en tanto consideró que no estaba acreditado que el proveedor denunciado haya puesto a disposición de la denunciante un teléfono marca Samsung, modelo J7, que se haya recalentado y le haya provocado lesiones

Las autorizaciones por parte de los organismos del Estado para la fabricación de un producto o la prestación de un servicio, en los casos que sea necesario, no eximen de responsabilidad al proveedor frente al consumidor.

<sup>3</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 19°.- Obligación de los proveedores.** El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.

<sup>4</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 25°.- Deber general de seguridad.** Los productos o servicios ofertados en el mercado no deben conllevar, en condiciones de uso normal o previsible, riesgo injustificado o no advertido para la salud o seguridad de los consumidores o sus bienes.

<sup>5</sup> Ver la Resolución 2677-2010/SC2-INDECOPI del 25 de noviembre de 2010.



(quemaduras) en la cintura.

13. Al respecto, la señora ██████ señaló en su recurso que:

- a) No se habían evaluado los fundamentos de su denuncia, dado que no se visualizaron los videos adjuntados en donde se verificaba el daño que le ocasionó el teléfono adquirido y que pudo ser más grave, ya que tenía un hijo menor que estaba en periodo de lactancia cuando sucedieron los hechos;
- b) la denunciada no le había entregado del manual "Safety Information", caso contrario hubiera seguido las instrucciones; y,
- c) al momento del accidente, el teléfono tenía un protector, y pese a ello había ocurrido un derrame de ácido; asimismo, considerando que el equipo era de estreno, si había ocurrido dicho derrame era porque el equipo llegó fallado, y no reunía los requisitos necesarios para evitar perjuicios a su menor hijo. Por ello, se evidenciaba la negligencia de la denunciada al no haber tenido un control de calidad; más aun si al hacer la denuncia en la empresa, la empleada que la atendió se espantó al recibir el teléfono, lo aisló con sumo cuidado y lo depositó en un recipiente especial.

14. En relación con el cuestionamiento expuesto en el literal a) del anterior párrafo, se observa que la Comisión sí evaluó los fundamentos de la denuncia, dado que en los párrafos 15, 16, 18 y 19 de la apelada, citó los hechos narrados y los medios probatorios, describiendo lo apreciado respecto a las presuntas lesiones de la denunciante. Asimismo, se verifica que sí revisó los discos compactos (en adelante, CD's) adjuntados, dado que en el fundamento 18 de la recurrida describe su contenido, para concluir más adelante (párrafo 22), en base a lo expuesto por la señora ██████ y los medios probatorios anexados, que la ahora apelante no siguió las instrucciones de seguridad, lo que habría ocasionado las quemaduras alegadas. En consecuencia, este extremo del recurso de apelación queda desestimado.

15. A propósito de la evaluación de los demás argumentos expuestos por la denunciante, vinculados al fondo de la controversia (el anterior se refería a la valoración fáctica y probatoria), es necesario precisar que, para la comprobación de la conducta analizada se deben verificar las condiciones descritas en los párrafos siguientes.

(i) Si la denunciada puso a disposición de la denunciante un equipo celular marca Samsung, modelo J7

16. Obra en el expediente el documento denominado "Contrato de prestación de suplementarios, adicionales y transacciones – servicios móviles postpago y



control", con el cual se acredita que la señora [REDACTED] adquirió de [REDACTED] un equipo terminal marca Samsung, modelo Term 4G Samsung SM-J700H Blanco, el cual sería el equipo cuestionado.

(ii) Si la denunciante sufrió las lesiones alegadas (quemaduras a la altura de la cintura)

17. Sobre el particular obran en el expediente los siguientes documentos: (i) hoja de reclamación de fecha 29 de enero de 2018, donde la señora [REDACTED] manifiesta que el equipo celular vendido por la empresa le ocasionó las lesiones ahora denunciadas; (ii) ticket de atención médica a nombre de la denunciante; (iii) receta médica; y, (iv) boleta de venta de medicamentos; todos ellos de fecha 31 de enero de 2018; (v) seis (6) imágenes impresas, donde se enfoca sólo el abdomen de una persona, apreciándose enrojecimiento superficial de la piel en forma de "L" a la altura del lado izquierdo; y (vi) CD rotulado como "video 1" donde se aprecia el mismo enrojecimiento señalado en el punto anterior.
18. De lo expuesto se desprende que, aun cuando la señora [REDACTED] no precisó la fecha en la cual habría sufrido el accidente, este habría sido anterior a la fecha de presentación del reclamo (29 de enero de 2018), dado que en ese momento se hace alusión a dicho evento. Sin embargo, esta manifestación no acredita por sí sola que los hechos hayan ocurrido tal como se describieron, en tanto ello debe corroborarse con otros medios de prueba.
19. Por otro lado, si bien los documentos referidos en los puntos (ii) y (iii) del antecedente párrafo 17 acreditan que la denunciante fue atendida en un policlínico el 31 de enero de 2018 y el documento citado en el punto (iv) comprueba que efectuó la compra de ciertos medicamentos, en el expediente no obra medio probatorio en el cual se precise el motivo de consulta o el diagnóstico de la paciente, dado que no se cuenta con un informe médico o documento similar que describa el problema detectado y sus causas; por lo que no se tiene certeza de que la señora [REDACTED] haya sufrido las lesiones aducidas. Cabe señalar que las impresiones fotográficas y el CD señalado no son suficientes para acreditar este extremo, dado que en ellas no se aprecia el rostro de la persona a la cual corresponden dichas imágenes o la filmación, ni mucho menos se ha realizado un cotejo con los documentos de identidad que permita verificar que las imágenes pertenezcan a la denunciante.
20. En razón a lo expuesto, esta Sala difiere del razonamiento de la primera instancia, dado que luego de evaluar los medios probatorios obrantes en el expediente, no verifica que se hayan acreditado de manera fehaciente las lesiones alegadas por la señora [REDACTED]; en tanto sus declaraciones no han sido corroboradas con algún medio de prueba adicional; considerando,



asimismo, que las declaraciones de un administrado sobre determinado asunto no constituyen prueba plena<sup>6</sup>.

(iii) Si el equipo celular aludido en el antecedente párrafo 16 se recalentó y provocó las lesiones denunciadas

21. Atendiendo a que no se ha probado que la denunciante haya sufrido las lesiones denunciadas, este extremo no puede ser evaluado, dado que aquel es un presupuesto fundamental para su verificación.
22. Debe recordarse que, tratándose de denuncias de parte, el Principio de la Carga de la Prueba asigna, según la teoría general del proceso, la responsabilidad de probar los hechos a quien los alega; lo cual le corresponde, en el presente caso, a la señora Ravines.
23. Así, el artículo 173°.2 del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 004-2019-JUS (en adelante, el TULO de la **LRAC**) establece la obligación de los administrados de aportar pruebas. Asimismo, el artículo 196° del Código Procesal Civil, de aplicación supletoria al presente procedimiento, dispone que la carga de la prueba corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión o a quien los contradice alegando nuevos hechos<sup>8</sup>.
24. Sin perjuicio de lo señalado, este Colegiado estima pertinente resaltar que, aun cuando se asumiera la veracidad de las quemaduras aducidas por la señora Ravines, de la revisión del expediente se verifica que tampoco obra medio probatorio alguno que acredite que las presuntas lesiones fueron causadas por el equipo señalado en el antecedente párrafo 16; dado que no se cuenta con algún documento –certificado por un profesional de la salud– que describa las presuntas lesiones y sus causas, o cotejos entre estas y la superficie del teléfono; datos con los cuales se habría podido evaluar dicha relación de causalidad.
25. A mayor abundamiento, debe recordarse que un equipo celular (en general), de acuerdo con sus características y utilidad, es un artefacto electrónico

<sup>6</sup> Ello por cuanto, conforme al sistema de libre valoración de la prueba, las declaraciones de los administrados deben ser valoradas de manera integral junto con el resto de los medios probatorios obrantes en el expediente.

<sup>7</sup> **DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 173°.** - Carga de la prueba.

(...)  
173.2 Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones.

<sup>8</sup> **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 196°.** - Carga de la prueba. Salvo disposición legal diferente, la carga de probar corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión, o a quien los contradice alegando nuevos hechos.



diseñado para ser usado como medio a través del cual se reciban o efectúen llamadas, además de otras funciones incorporadas de acuerdo con el avance tecnológico que presenten (en el caso de los denominados teléfonos inteligentes, por ejemplo). En ese sentido, es de conocimiento público que estos aparatos tienden a calentarse debido al uso intensivo, una elevada temperatura ambiente o cuando están confinados a un lugar estrecho (con poca ventilación), por lo que cualquier persona tomaría las precauciones necesarias al momento de transportarlo o almacenarlo, con el fin de evitar algún perjuicio ocasionado precisamente por el referido calentamiento.

26. Continuando lo señalado en el párrafo anterior, este Colegiado estima que el hecho de transportar un artefacto electrónico –como un teléfono celular– colocándolo en contacto directo con la piel, independientemente del modelo o tecnología que posea, es asumido razonablemente como una acción inadecuada, dado que en dichas circunstancias, el calor emitido por el cuerpo humano aunado a la energía térmica desprendida por el equipo celular podría ocasionar daños en la zona de contacto; lo cual se podría agravar por el tiempo de exposición, las actividades que se ejecuten, la temperatura ambiental, los procesos realizados en segundo plano por el equipo, entre otros factores.
27. Respecto al argumento señalado en el literal b) del antecedente párrafo 13, tal como se ha desarrollado precedentemente, carece de objeto evaluar si a la denunciante se le entregó o no el manual de seguridad, denominado “Safety Information”; en tanto este extremo fue evaluado por la primera instancia cuando asumió que el equipo celular fue el causante de las lesiones, sobre lo cual este Colegiado ha expresado su discordancia, dado que estimó que no se había acreditado la conexión entre las lesiones y el presunto defecto (recalentamiento) atribuido al equipo celular de la señora [REDACTED].
28. Respecto al argumento descrito en el literal c) del antecedente párrafo 13, cabe señalar que no es materia de controversia en este acápite la evaluación de algún presunto defecto en el equipo celular, en tanto no fue incluido como tal en la denuncia y, por consiguiente, tampoco fue imputado ni evaluado por la primera instancia. Adicionalmente, aun cuando se vinculara el presunto derramamiento de líquido en el equipo celular de la denunciante (descrito como “ácido” en la apelación), con una infracción al deber de seguridad en perjuicio de su menor hijo, ello no puede ser evaluado en esta instancia dado que no formó parte de la denuncia, ni se encuentra relacionado directamente a los eventos denunciados (quemaduras en la piel a la altura del abdomen); ello, en estricta observancia del Principio de Congruencia Procesal. Por consiguiente, este extremo del recurso queda desestimado.
29. Por otro lado, esta Sala considera pertinente referirse al artículo 248° del TUO de la LPAG, el cual comprende una relación detallada de los principios



aplicables a este tipo de procedimientos, sin perjuicio de los principios comprendidos en el Artículo IV que se aplican a la generalidad de procedimientos administrativos.

30. Dentro de la relación comprendida en el citado artículo, se encuentra el Principio de Presunción de Licitud<sup>9</sup>, principio medular del procedimiento sancionador, que obliga a la Administración a realizar las acciones necesarias para verificar la efectiva comisión de los cargos imputados y, ante ausencia de pruebas, emitir un fallo absolutorio. Este principio guarda correspondencia con la presunción de inocencia que rige en materia penal y cuya observancia se traduce en una serie de cargas para las entidades de la Administración que actúen en ejercicio de potestades de sanción.
31. En ese orden de ideas, el ejercicio de la potestad sancionadora se restringe a aquellas situaciones en que las pruebas actuadas durante el procedimiento resulten suficientes para generar convicción en la autoridad administrativa, respecto de la responsabilidad del infractor.
32. De acuerdo con lo desarrollado en los párrafos precedentes, se advierte que al no verificarse el cumplimiento conjunto de los requisitos desarrollados en los párrafos 16 a 21, no resulta posible atribuir responsabilidad a [REDACTED] por infracción del deber de seguridad, en tanto el hecho materia de denuncia consistente en que haya puesto a disposición un teléfono marca Samsung, modelo J7, que se recalentó y provocó lesiones (quemaduras) en la cintura de la señora [REDACTED], no se encuentra acreditado de manera fehaciente.
33. Sobre el particular, cabe precisar que, si bien la Secretaría Técnica de la Comisión imputó y la Comisión se pronunció sobre la conducta analizada, también por una presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, esta Sala considera que la conducta evaluada se encuentra referida a un tipo infractor particular, contenido en el artículo 25° del Código, relacionado al

<sup>9</sup> DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. TEXTO UNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 248°. - Principios de la potestad sancionadora administrativa.

La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:

1. **Legalidad.** - Sólo por norma con rango de ley cabe atribuir a las entidades la potestad sancionadora y la consiguiente previsión de las consecuencias administrativas que a título de sanción son posibles de aplicar a un administrado, las que en ningún caso habilitarán a disponer la privación de libertad.

(...).

4. **Tipicidad.** - Solo constituyen conductas sancionables administrativamente las infracciones previstas expresamente en normas con rango de ley mediante su tipificación como tales, sin admitir interpretación extensiva o analogía. Las disposiciones reglamentarias de desarrollo pueden especificar o graduar aquellas dirigidas a identificar las conductas o determinar sanciones, sin constituir nuevas conductas sancionables a las previstas legalmente, salvo los casos en que la ley permita tipificar por vía reglamentaria.

(...).

9. **Presunción de licitud.** - Las entidades deben presumir que los administrados han actuado apegados a sus deberes mientras no cuenten con evidencia en contrario.



deber general de seguridad.

34. En efecto, la Sala reconoce que durante la labor de instrucción pueden considerarse distintos tipos infractores; sin embargo, al momento de evaluar la responsabilidad del proveedor, debe aplicarse el Principio de Especialidad, por el cual la autoridad administrativa debe escoger el tipo jurídico específico que corresponda al caso concreto.
35. En atención a ello, siendo que el artículo 25° del Código resulta ser excluyente por la especialidad de su aplicación, el órgano funcional al momento de resolver el procedimiento debió optar por analizar la responsabilidad de la administrada solamente en base a este tipo jurídico.
36. En ese sentido, al no haberse acreditado que la señora Ravines haya sufrido las lesiones denunciadas y que estas hayan sido causadas por el equipo celular que le vendió la denunciada –lo que impide evaluar la responsabilidad de esta–, este Colegiado considera que corresponde confirmar, modificando fundamentos, la decisión de primera instancia que declaró infundada la denuncia en este extremo, por presunta infracción al artículo 25° del Código.

#### RESUELVE:

Confirmar, modificando fundamentos, la Resolución 1904-2018/CC2 del 17 de agosto de 2018, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Sur N° 2, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por la señora [REDACTED] contra [REDACTED] A., por presunta infracción del artículo 25° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no quedó acreditado que el proveedor denunciado haya puesto a disposición un teléfono celular marca Samsung, modelo J7, que se recalentó y provocó lesiones (quemaduras) en la cintura de la denunciante.

**Con la intervención de los señores vocales Javier Eduardo Raymundo Villa García Vargas, Juan Alejandro Espinoza Espinoza, Roxana María Irma Barrantes Cáceres y Oswaldo Del Carmen Hundskopf Exebio.**

**JAVIER EDUARDO RAYMUNDO VILLA GARCÍA VARGAS**  
Presidente