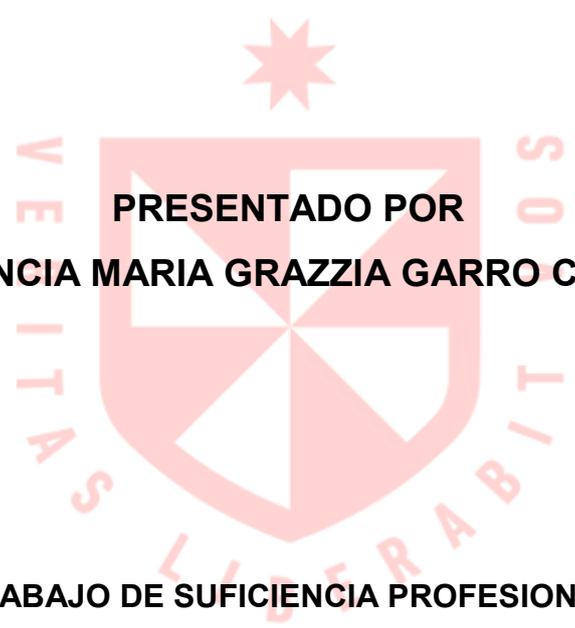




FACULTAD DE DERECHO

**INFORME JURÍDICO DE EXPEDIENTE
ADMINISTRATIVO N° 0585-2020/PS3**



**PRESENTADO POR
FLORENCIA MARIA GRAZZIA GARRO CORREA**

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

**LIMA – PERÚ
2023**



CC BY-NC-SA

Reconocimiento – No comercial – Compartir igual

El autor permite transformar (traducir, adaptar o compilar) a partir de esta obra con fines no comerciales, siempre y cuando se reconozca la autoría y las nuevas creaciones estén bajo una licencia con los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/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 N° 0585-2020/PS3

Materia : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Entidad : INDECOPI

Bachiller : FLORENCIA MARIA GRAZZIA GARRO CORREA

Código : 2014129965

LIMA – PERÚ

2023

En el presente informe jurídico se analiza una denuncia por infracción al “*deber de idoneidad*”, la que fue interpuesta por la ciudadana de iniciales C.A.A. contra la cadena de supermercados de siglas SP, sustenta su denuncia en que se le habría hecho entrega de un televisor marca LG defectuoso, en tanto solo habría estado operativo cinco días y la empresa vendedora no habría querido reconocer la garantía. Iniciado el procedimiento administrativo e incluida de oficio a la empresa LG, se presentaron los descargos correspondientes. La empresa LG alegó que el defecto era imputable a la propia denunciante y por su parte la empresa SP alegó que no tenía responsabilidad en los hechos.

Con fecha 12 de enero del 2021, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor, emite resolución final en el que determina archivar el procedimiento administrativo sancionador en todos los extremos denunciados.

Impugnada la Resolución, con fecha 24 de mayo del 2021, la Comisión de Protección al Consumidor emite resolución mediante el cual **REVOCA** la Resolución en el extremo que archivó el procedimiento contra la empresa LG, por infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor y **REFORMANDOLA** declara **FUNDADA** la denuncia, en tanto considera que quedó acreditado que puso a disposición de la denunciante un televisor marca LG defectuoso y se habría negado a reconocer y por tanto a aplicar la garantía.

NOMBRE DEL TRABAJO

GARRO CORREA.docx

RECUENTO DE PALABRAS

10424 Words

RECUENTO DE CARACTERES

54875 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

42 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

290.3KB

FECHA DE ENTREGA

Feb 17, 2023 8:10 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

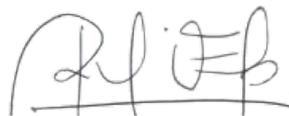
Feb 17, 2023 8:12 AM GMT-5**● 13% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 11% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 10% Base de datos de trabajos entregados
- 4% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)



Augusto Espinoza Bonifaz - Instituto de Investigación

INDICE

I. RELACIÓN DE LOS PRINCIPALES HECHOS EXPUESTOS POR LAS PARTES INTERVINIENTES EN EL PROCEDIMIENTO	4
1.1. Denuncia	4
1.2. Inicio de procedimiento administrativo	5
1.3. Descargos	6
1.4. Resolución final	8
1.5. Recurso de apelación	9
1.6. Resolución final de segunda instancia	11
II. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE	12
III. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LOS PROBLEMAS JURIDICOS IDENTIFICADOS	31
IV. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS ..	35
V. CONCLUSIONES	38
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	40
VII. ANEXOS	42

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

1.1 Denuncia:

Con fecha 6 de julio del 2020, la ciudadana de iniciales **C.A.A.** (en adelante la denunciante), interpuso una denuncia contra el supermercado de siglas **SP** (en adelante el denunciado) por las siguientes infracciones:

- Haberle vendido un TV LG 55 SM800 NANO CELL 2019 el día 14 de febrero del 2020 que solo funcionó 5 días.
- No haber cumplido con brindar el servicio de manera idónea al entregar un TV que solo funcionó 5 días y quedando solo la pantalla de color negro.
- No haber atendido el reclamo presentado verbalmente el 19 de febrero del 2020.

Fundamentos de hecho:

- Que, con fecha 14 de febrero del 2020 la denunciante adquirió el televisor materia a la empresa denunciada y solo habría funcionado 5 días, luego de lo cual quedo inoperativa ya al encenderlo solo muestra la pantalla negra, motivo por el cual se apersonó de inmediato al local comercial donde el encargado le indicó que debía llamar directamente a la empresa LG, para que un técnico fuera a su domicilio a revisar el producto inoperativo. Que, luego de haber insistido en diversas oportunidades telefónicamente, su solicitud fue recepcionada a fines de mayo y recién el 17 de junio del 2020 el personal técnico luego de insistir en el reclamo realizó la revisión respectiva.
- Que, al revisar el artefacto electrodoméstico advierte que en la parte inferior había residuos como una especie de aceite, que al tocarlo quemaba como ácido, la denunciante le increpó para que le diga cuál era el motivo por el cual ese líquido se encontraba debajo de la TV,

obteniendo como respuesta que “no tenía idea y no que podía identificar la sustancia”, dejando el 100% de la garantía sin efecto.

- Que, acto seguido se dirigió a la tienda de la empresa denunciada llevando el TV exigiendo una solución a su problema, más aún si para su familia era necesario contar con el TV porque tenía tres niños en edad escolar que aprendían desde casa con el programa “Aprendo en Casa”; sin embargo, le indicaron que no había solución alguna y que si reparaban el aparato tendría que asumir los gastos adicionales.
- Que, ante esta circunstancia presento su reclamo mediante el Libro de Reclamaciones; sin embargo, no ha tenido respuesta alguna ni solución respecto al problema generado.

Medios probatorios:

- Factura N° 2054749028
- Fotografía
- Reporte/orden de servicio técnico
- Certificado de garantía
- Manual de uso del producto
- Reclamo continuamente verbalmente

1.2 Inicio del procedimiento administrativo:

Con fecha 19 de noviembre del 2020, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3, emite Resolución en el que dispuso incluir de oficio a la empresa **LG** en el procedimiento, con el objeto de establecer si esta sería la responsable de la idoneidad del producto al tener la condición de fabricante y en base a ello imputar las siguientes infracciones:

- Al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto los denunciados habrían vendido un televisor de la marca **LG** defectuoso, toda vez que solo funcionó 5 días, para luego tornarse la pantalla de color negro; asimismo, no se habría gestionado

oportunamente la revisión técnica y se habrían negado a reconocer y aplicar la garantía.

- Al artículo 24° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que el denunciado de siglas **SP** no habría cumplido con atender hasta la fecha el reclamo verbal formulado en las instalaciones de la tienda el 19 de febrero del 2020.

1.3 Descargos:

Descargos de LG:

Con fecha 3 de diciembre del 2020, la empresa **LG** presenta sus descargos precisando lo siguiente:

- Que, en conformidad con los términos y condiciones del certificado de garantía, esta no cubre los daños, fallas o mal funcionamiento que sean resultados de causas externas al producto, tales como ingreso de sustancias, y, que conforme a sus registros, se verificó a través del servicio técnico brindado y mediante el Informe Técnico Final N° 0120GLL11221, que el problema en el producto fue ocasionado por el ingreso de una sustancia líquida en el marco de la TV, habiéndose encontrado dicha sustancia en los componentes electrónicos, principalmente en el conector *flex* del panel ubicado en el borde de la pantalla y a causa del mismo se observó un mal funcionamiento del módulo LCD.
- Que, la falla es reportada luego que la denunciante tuvo bajo su cuidado y custodia el producto durante 5 días, y que conforme a la fotografía y revisión interna del producto el problema generado es el líquido encontrado.
- Que, dicho líquido fue ingresado con posterioridad a la entrega del televisor y durante el tiempo en que la denunciante lo tenía en posesión, uso y cuidado del electrodoméstico; por lo que la falla es consecuencia de tal líquido y dicha conclusión es lógica, basada en la

experiencia del técnico y su saber acumulado en el ejercicio de su profesión.

- Que, no se ha incumplido con el deber de idoneidad, puesto que se ha cumplido con su obligación conforme a los términos y condiciones expresos en la garantía otorgada; en tanto no se puede responder por fallas ocasionadas por factores externos. En ese sentido no son responsables por los hechos expuestos en la denuncia.

Medios probatorios:

- Copia de Orden de Servicio.
- Copia de Informe técnico final y fotografías.

Descargos de SP Plaza Vea:

Con fecha 01 de diciembre del 2020, la empresa de siglas SP presenta sus descargos precisando lo siguiente:

- Preciso que, al momento de la entrega del producto, la denunciante no habría efectuado reclamo u observación alguna, lo que indicaría que se ofreció un producto en perfectas condiciones.
- Que, el procedimiento de entrega exige que se muestre al cliente el producto adquirido fuera de su empaque a fin de que muestre su conformidad con el estado, las partes o piezas y la verificación de las funciones básicas, como sucedió el día de la venta, siendo que se dejó evidencia de ello en la misma boleta por la denunciante.
- Que, ha quedado acreditado que se entregó un producto en perfectas condiciones, por lo que deberá evaluarse si procedería la cobertura de la garantía del fabricante.
- Que, según los términos y condiciones de la garantía, no procede la misma a causas externas ajenas al producto, incluyendo, pero no limitado, a pestes, sustancias, entre otros.

- Que, se les atribuye una responsabilidad que no les corresponde, en tanto la garantía y el servicio técnico es brindado por la marca LG, conforme a la garantía explícita.
- Finalmente, se precisó que no se evidencia formulación de reclamo alguno sobre los hechos ocurridos.

Medios probatorios:

- Informe técnico enviado por la marca LG.
- Garantía explícita del bien.
- Boleta electrónica.

1.4 Resolución Final del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos:

Con fecha 12 de enero del 2021 el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor resuelve archivar el procedimiento administrativo sancionador en todos los extremos denunciados.

Fundamentos de la decisión:

- Sobre la responsabilidad de la empresa **LG** se precisó que, de la revisión de los medios de prueba, se verifica que el servicio técnico de la marca realizó la revisión del producto, indicando que se verificaron las conexiones internas y se evidenció rastros de una sustancia extraña en el interior del televisor, en los bordes del marco inferior y en el *case flex* del panel, observándose avería en el panel de *display*, lo cual se debía a una causa ajena al producto, por lo que no procedía la garantía.
- Que, asimismo del informe técnico se observa que el defecto reportado correspondería a uno ocasionado por un agente externo (*ingreso de sustancia líquida*), por lo que, al no tratarse de un

problema de fábrica, el proveedor sostuvo que no correspondía aplicar la garantía.

- Que, de los medios de prueba presentados, es posible concluir que el producto adquirido por la denunciante presentaba defectos; no obstante, posterior a la revisión efectuada se determinó que el defecto presentado se debió a daños ocasionados por agentes externos. Que, de la revisión del certificado de garantías se verifica que el producto se encontraba dentro del período de garantía; sin embargo, de la lectura del certificado se aprecia que no cubre los daños ocasionados por agentes externos.
- Que, ha quedado demostrado que el equipo presentaba evidencias de daños ocasionados por agentes externos, lo cual es exclusión de garantía, por lo que la **LG** no se encontraba obligado a reparar el producto. Que, asimismo, no obra medio de prueba que acredite que la denunciante mostró su disconformidad respecto al estado del producto.
- Respecto a la empresa **SP** y su responsabilidad, se precisó que no les correspondía brindar una alternativa de solución ante el hecho denunciado, puesto que de la revisión técnica se precisó que el defecto reportado no constituye un defecto de fábrica.
- Sobre la atención de reclamos, se precisó que no obra medio de prueba que acredite que se haya formulado un reclamo al proveedor.

1.5 Recurso de Apelación:

Con fecha 11 de febrero del 2021, la denunciante interpuso recurso de apelación contra la resolución emitida por el **ORPS**, solicitando que la misma sea revocada y se ordene en calidad de medida correctiva la devolución del importe de **S/ 2,375.00 soles**, más los intereses legales, se imponga una sanción a la empresa **LG** y empresa **Plaza Vea** por infracción al deber de idoneidad y la condena de los costos y costas del procedimiento.

Fundamentos de hecho:

- Manifestó que ha quedado establecido en diferentes pronunciamientos, que la conformidad de entrega de un televisor solo acredita que el mismo fue aprobado en determinado momento, más no garantiza que posteriormente no pueda presentar fallas, ya que existen vicios ocultos, lo que implica que un consumidor solo puede verificar de manera externa un producto y ver que presuntamente está en buenas condiciones. Sin embargo, no se puede dar la conformidad sobre el ámbito interno del producto, ni garantizar que posteriormente no presentará fallas.
- Que, el informe técnico es el documento idóneo para acreditar a quien se le atribuye la responsabilidad del defecto. No obstante, dicho medio de prueba no fue valorado adecuadamente.
- Que, en el informe no se señaló cual es la causa específica de dicho defecto o cómo el comportamiento del consumidor pudo haber motivado tales fallas.
- Que, no solo se debe concluir que se trata de un líquido, sino que debe identificar qué tipo de líquido y luego de ello vincular y concluir que dicha causa específica es la que ha producido el defecto, situación que no habría ocurrido.
- Que, los denunciados solo han acreditado que en su debido momento se dio conformidad sobre la entrega del televisor, pero no han acreditado de manera objetiva que los defectos que presentaba el producto sean atribuibles a su persona.
- Que, el informe no fue debidamente sustentado, ni se realizó de forma detallada, incumpléndose con los requisitos mínimos que debe contener un informe técnico.
- Que, por lo tanto, dicho informe es inadecuado e inválido y no contiene una motivación adecuada al no concluir sobre la causa específica y solo señalar que se trata de un líquido y no especificaron de que líquido.

1.6 Resolución final de la Comisión de Protección al consumidor:

Con fecha 24 de mayo del 2021 la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 emite resolución final en el que establece:

- Revocar la resolución de la **ORPS** en el extremo que archivó el procedimiento contra la empresa **LG** por infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor y Reformándola declarar Fundada la denuncia en tanto quedó acreditado que puso a disposición de la denunciante un televisor marca LG defectuoso y se habría negado a aplicar la garantía.
- Ordenar a LG como medida correctiva que cumpla con reembolsar a la denunciante el monto pagado ascendente a **S/ 2,375.00** soles, más intereses legales.
- Imponer a LG una multa de 0.25 UIT.
- Ordenar a LG el pago de costos y costas del procedimiento.

Fundamentos de la decisión:

- Se precisó que las conclusiones arribadas por el servicio técnico deberán ser sustentadas de forma técnica, debiéndose indicar las pruebas específicas realizadas sobre los componentes del televisor correspondiente a los defectos reportados por el consumidor. Por lo que, no se tomarán en cuenta las alegaciones de carácter general por no ser fundamento suficiente.
- Que, conforme al documento N° 0120GLL11221 no se ha indicado las pruebas específicas efectuadas al televisor que permitan acreditar que el líquido encontrado en su interior haya sido una causa atribuible a la denunciante, lo que generaría que se encuentre excluido de la garantía.
- Que, no se ha presentado mayor medio de prueba que acredite la falta de responsabilidad del proveedor denunciado, por lo que al no verificarse que el televisor fue probado antes de su entrega, ha

quedado acreditado que LG puso a disposición un televisor de marca LG defectuoso y se habría negado a aplicar la garantía del producto.

II. IDENTIFICACION Y ANALISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURIDICOS DEL EXPEDIENTE:

2.1. Identificación de los principales problemas jurídicos

De la lectura y análisis del presente expediente se ha podido determinar como problemas jurídicos los siguientes:

- a) ¿Plaza Veá y LG generaron infracción al deber de idoneidad al entregar un producto defectuoso a la denunciante y negarse a aplicar la garantía?
- b) ¿Se ha generado infracción al artículo 24° del Código de Protección y Defensa del Consumidor en tanto no se habría atendido al reclamo verbal formulado por la denunciante?
- c) ¿Se ha graduado de forma adecuada la sanción impuesta a LG?

2.2. Análisis de los principales problemas jurídicos del expediente

a) Respecto al deber de idoneidad

Las relaciones de consumo establecidas entre proveedores y consumidores se rigen por parámetros y normas que tienen como finalidad generar un equilibrio en el mercado y principalmente otorgar una protección al consumidor. La norma más importante en lo que se refiere a la protección del consumidor es el Código de Protección y Defensa del Consumidor, cuyo contenido se ha modificado a lo largo del tiempo desde el reconocimiento de la defensa e importancia de los consumidores en la economía nacional; así esta norma contiene todas las disposiciones relativas que materializan lo establecido en el artículo 65° de la Constitución Política del Perú; es decir, la defensa de los usuarios y los consumidores, de tal forma que todo proveedor

se rige por estas disposiciones y adecua su comportamiento en el mercado en concordancia con la tutela y respeto del consumidor.

Así, se ha dado una norma que abarca a toda relación de consumo y que garantiza el interés del consumidor otorgando deberes a cargo del proveedor, mismos que se encargan de regular su comportamiento al establecer una relación de consumo. De esta forma, a través de los deberes impuestos, se pretende garantizar una adecuada relación de consumo y evitar que se genere perjuicio al consumidor, quien se considera como el agente más importante en el mercado, al ser la persona que da fin al ciclo económico.

Uno de los deberes impuestos al proveedor, es el deber de idoneidad, que en términos del artículo 18° del Código de Protección y Defensa del Consumidor constituye la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que realmente recibe, lo que implica un cumplimiento efectivo de las prestaciones asumidas a cargo del proveedor en los términos y condiciones que se han ofrecido. De esta manera, se obliga al proveedor a cumplir con lo ofertado, sin que exista o se materialice variación alguna.

Por ejemplo, si un proveedor ofrece a la venta un televisor en perfectas condiciones otorgando una garantía en caso de defectos de fábrica, lo que espera el consumidor es obtener un televisor en buen estado y que al suscitarse algún defecto atribuible al proveedor se aplique la garantía respectiva. La correspondencia entre lo que el consumidor espera y lo que realmente recibe reside precisamente en la expectativa que se ha creado en función a la oferta realizada; por lo tanto, el consumidor tendrá que recibir lo que ha estado esperando, caso contrario se genera infracción al deber de idoneidad. Merino (2008) señala que este deber obliga al proveedor a entregar el

producto o servicio tal y como lo ofertó y en los mismos términos y condiciones, debiendo responder por la finalidad para la cual se ha puesto en el mercado.

Así, se entiende que este deber se materializa como una forma de proteger al consumidor en cuanto a los posibles abusos o engaños en el que el proveedor pueda incidir, obligando a este último a cumplir con la oferta dada, atribuyendo responsabilidad administrativa en caso se omita esta obligación. Naturalmente al ser el consumidor la persona que se encuentra en desventaja frente al proveedor en razón de la asimetría informativa, debe otorgarse todas las garantías necesarias para su protección, lógicamente garantías que atiendan a una finalidad tuitiva y que resulten eficientes en cuanto a su finalidad.

En la misma línea de pensamiento es importante tomar en cuenta lo que precisa Damián (2014):

“(...) el juicio de idoneidad, supone enfrentarnos en primer lugar a una norma bipartita que ha de constituirse desde una doble perspectiva la cual: (i) Por una parte, ampara el Derecho del Consumidor frente al proveedor, de exigir la atención de la correspondencia entre lo que se espera recibir (ex ante) frente a lo que efectivamente recibe (ex post); (...) y (ii) Por otra, resalta el Deber del Proveedor de cubrir todas aquellas expectativas que el consumidor origine en virtud a lo previamente ofrecido e informado (...). (Pág. 7)”.

Bajo lo mencionado por el autor, resulta lógico y razonable que, si el proveedor ha ofrecido un producto o servicio en determinadas circunstancias y bajo ciertos términos y condiciones, deba cumplir con lo ofertada en las mismas características; resultaría contradictorio e ilógico que no se otorgue al consumidor lo que se le ha ofrecido,

considerando que la expectativa creada y la elección del consumidor se fundan precisamente en la oferta dada.

Es preciso indicar que no resulta viable o posible concebir un sistema económico y un mercado donde el proveedor pueda ofrecer un producto o servicio determinado y entregar otro al consumidor; con ello se generaría una grave lesión a los derechos fundamentales y resultaría contrario a lo que se concibe como un Estado de Derecho.

Es por ello que el deber de idoneidad se ha constituido como el pilar fundamental sobre el cual descansa la protección al consumidor, siendo necesario de su tutela y garantía en todas las relaciones de consumo (Espinoza, 2012). Es evidente que se debe tutelar al consumidor en las transacciones que realiza, en tanto se ha constituido como un agente importante y relevante en el círculo económico.

Roca y Céspedes (2011) han señalado que:

“La protección del consumidor es uno de los instrumentos más importantes de una economía social de mercado. De su buen funcionamiento depende que la verdadera libertad de elección y el trato justo y equitativo predominen en las relaciones económicas y en el desarrollo del proceso competitivo. (Pág. 486)”

Así, se otorga la relevancia que amerita la protección al consumidor a través de los deberes impuestos al proveedor, entendiendo que es uno de los instrumentos más importantes de la economía. Esto solo reafirma la importancia de la idoneidad como un elemento indispensable en las relaciones de consumo.

Ahora bien, para la evaluación del deber de idoneidad, es necesario que se tomen en cuenta ciertas consideraciones relevantes, las cuales permiten evaluar cuando se ha generado infracción a este deber. Se tiene en primer término que la idoneidad se evalúa en base a las garantías ofrecidas por el proveedor, las cuales se encuentran previstas en el artículo 20° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, a saber: las garantías legales, explícitas e implícitas.

Para determinar la idoneidad de los productos o servicios ofertados en el mercado, se compararán los mismos con las garantías ofrecidas, y si proveedor no ha cumplido con lo garantizado se determina la existencia de infracción a este deber. Es preciso indicar que las garantías ofrecidas se adecuan al deber de información que el proveedor debe cumplir, en tanto las expectativas creadas devienen de la información proporcionada.

Así, un consumidor solo podrá esperar lo que se le ha informado y garantizado, y el proveedor solo se encuentra obligado a entregar lo ofertado. No puede ampararse pretensión alguna que no observe este aspecto, toda vez que no puede exigirse al consumidor algo que no se le ha informado previamente o que escapa de la razonabilidad exigida.

Supo y Bazán (2020) establecen que:

“Se suele decir que la información e idoneidad son dos caras de la misma moneda, pues, el traslado de datos hacia el consumidor dota a este último de los insumos necesarios para generar una expectativa sobre la cualidad y características del producto y/o servicio ofrecido. En efecto, el artículo 18 del Código define a la idoneidad de los productos y servicios como 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, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. (Pág. 73)”

Por otro lado, debe considerarse también que la idoneidad se evalúa tomando en cuenta la naturaleza del producto o servicio que se ha ofertado, así como las circunstancias que circundan la transacción. Todo esto implica la evaluación de las características del producto o servicio ofertado y su comparación con las garantías ofrecidas.

Así, la evaluación de este deber importa el análisis de las garantías ofrecidas, la información otorgada y la naturaleza del producto o servicios ofertado. Estos aspectos permitirán establecer si se ha generado infracción y si la expectativa del consumidor es tutelable. Rodríguez (2014) establece que todas estas consideraciones llevan a la autoridad administrativa a arribar si se está ante un caso en donde la expectativa del consumidor es tutelable o si por el contrario no existe infracción alguna.

Ahora bien, en caso de atribución de responsabilidad administrativa es importante considerar la carga de la prueba. En principio corresponde al consumidor acreditar el defecto alegado, es decir la infracción al deber de idoneidad, a través de los medios probatorios relevantes y necesarios. Así una vez acreditado el defecto corresponde al proveedor acreditar que no es responsable por los hechos imputados.

El proveedor deberá presentar todos los medios de prueba tendientes a acreditar su falta de responsabilidad. Bien lo establece la Sala Especializada en Protección al Consumidor:

“El supuesto de responsabilidad administrativa en la actuación del proveedor impone a este la carga procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien colocado en el mercado o el servicio prestado, sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad. (Resolución 0180-2022/SPC-INDECOPI, Fundamento 21)”.

En ese sentido, se aportan todos los medios probatorios necesarios y tendientes a acreditar que no es responsable por la infracción a dicho deber, ya sea por ha cumplido con las normas debidas o porque su participación en los hechos no ha generado dicha infracción. El proveedor debe presentar una causa justificada que lo exima de responsabilidad. La Sala vuelve a señalar que “Así, una vez acreditado el defecto por el consumidor, corresponde al proveedor acreditar que este no le es imputable, conforme a lo establecido en el artículo 104° del Código”. (Resolución 0179-2022/SPC-INDECOPI, Fundamento 31).

Lo precisado en el artículo 104° del Código hace referencia a los supuestos que el proveedor puede acreditar como ruptura del nexo causal, dentro de los cuales se tiene a los siguientes:

- Caso fortuito o de fuerza mayor: Estos supuestos se constituyen como eventos o situaciones no previsibles e irresistibles, en las cuales la voluntad no existe y la infracción se genera sin que pueda realizarse acción alguna. No se puede imputar responsabilidad al proveedor en estas situaciones, en tanto no se ha podido prever la concurrencia del evento infractor.
- Hecho determinante de un tercero: En este caso, la infracción generada y la lesión al consumidor no son atribuibles al proveedor, toda vez que han sido ocasionadas por la conducta

o comportamiento de un tercero que se encuentra fuera de la relación de consumo o que estando dentro, la infracción atribuida solo le es imputable a este.

- Hecho determinante del propio consumidor: Finalmente si la responsabilidad recae en el propio consumidor, tampoco se puede atribuir responsabilidad administrativa. En este caso, se plantea el ejemplo de que, si un consumidor a través de sus acciones genera un daño al producto adquirido, no podrá exigir la aplicación de una garantía, toda vez que el defecto es imputable a su propia conducta. Patiño (2011) ha manifestado que: “Esta causal de exoneración parte del supuesto inicial, según el cual, el causante directo del daño es un tercero ajeno a las partes intervinientes en el juicio de responsabilidad” (p. 385).

b) Respecto al deber de atención de reclamos

Las relaciones de consumo no suelen ser perfectas, es decir no siempre existe una satisfacción por parte del consumidor sobre los productos o servicios que se le han otorgado, por lo tanto, en base a una serie de cuestiones prácticas, como lo es la insatisfacción, los defectos en productos o servicios, etc., el consumidor llega a presentar una disconformidad con los mismos. Es lógico que no todo en el mercado llegue a manos del consumidor en perfectas condiciones o que todos los servicios sean otorgados satisfaciendo completamente las expectativas del consumidor, llegando a generar disgustos o problemas por parte del consumidor con el proveedor.

Así, al existir una disconformidad por parte del consumidor, se genera la necesidad de presentar el reclamo correspondiente, con la intención de que el proveedor brinde una solución adecuada para el caso en concreto. La posibilidad de formular un reclamo ante el proveedor se ha facilitado con la finalidad de que las controversias o

problemas que se puedan suscitar en las relaciones de consumo se lleguen a solucionar de manera interna, sin que resulte necesario acudir a instancias mayores para la solución respectiva.

De esta forma, ante el reclamo formulado por el consumidor, el proveedor se encuentra obligado a brindar una respuesta adecuada, es decir, a contestar el reclamo de forma adecuada y oportuna, tratando de que se materialice una solución entre el consumidor y proveedor; sin perjuicio de la posibilidad de este último de acudir a las instancias respectivas.

Se debe considerar que los reclamos hechos por el consumidor generalmente se materializan por presuntas infracciones al deber de idoneidad; naturalmente el consumidor al observar que no existe una correspondencia entre lo que ha esperado y lo que realmente recibe en función a lo ofertado y la información otorgada, procede a la formulación del reclamo respectivo. Así, se exige al proveedor brindar una respuesta adecuada al reclamo formulado, atendiendo a los puntos que ha reclamado.

Por ejemplo, el consumidor adquiere un producto consistente en un televisor de 55 pulgadas y se presentan ciertos defectos en su uso, por lo que procede a formular el reclamo por la falta de idoneidad del producto. El proveedor se encuentra obligado a atender dicho reclamo, dando a conocer si la falla es atribuible o no al consumidor, pudiendo negar o asentir lo reclamado.

Ahora bien, para la presentación del reclamo respectivo y su respuesta por parte del proveedor generalmente se tiene el Libro de Reclamaciones con el cual todo establecimiento comercial debe contar. Bien lo establece el artículo 150° del del Código de Protección y Defensa del Consumidor nos señala que:

“Los establecimientos comerciales deben contar con un libro de reclamaciones, en forma física o virtual. El Reglamento establece las condiciones, los supuestos y las demás especificaciones para el cumplimiento de la obligación señalada en el presente artículo”.

La Sala Especializada en Protección al Consumidor ha señalado que:

“Asimismo, la Sala ha señalado en anteriores pronunciamientos que el deber de atención de reclamos, implica también la obligación de todo proveedor de recibir cualquier reclamo presentado por los consumidores a través de los canales pertinentes, pues es evidente que el presupuesto elemental para que pueda exigírsele al proveedor absolver un reclamo dentro del plazo legal antes señalado, es que previamente dicho reclamo sea recibido, sin mediar ningún condicionamiento. (Resolución 0204-2014/SPC-INDECOPI, Fundamento 37)”.

Asimismo, se obliga al proveedor a exhibir el libro, colocar un aviso que informe sobre su existencia y el derecho que tiene el consumidor para solicitarse y hacer entrega del mismo cuando el consumidor lo solicite. Así bien lo establece Aragón (2021):

“El formato del Libro de Reclamaciones tiene determinados campos que se han establecido en el reglamento, para que se puedan contar con todos estos datos necesarios tanto para el consumidor para poder dejar el detalle de todo aquello que quiere señalar, como para el proveedor para poder brindar una respuesta válida y tener los datos para poder brindar esa respuesta. (Pág. 11)”.

Así, bajo estos aspectos se facilita la formulación del reclamo que el consumidor quiera interponer y de la respuesta que el proveedor debe

otorgar. Un aspecto importante que se debe considerar, es que, si bien se obliga al proveedor a brindar una respuesta, no se exige que la misma satisfaga la inquietud del consumidor, o que se dé una respuesta favorable, toda vez que la obligación exigida reside únicamente en otorgar respuesta a lo reclamado, sea favorable o no la misma. Así, el deber de atención de reclamos no implica una respuesta positiva o negativa obligatoria, solo una respuesta que atienda a todos los puntos expresados en el reclamo, que bien puede satisfacer al consumidor o bien no.

Por otro lado, se tiene lo precisado por Cerrón y otros (2019):

“La Sala precisa que los reclamos deben ser atendidos de manera oportuna, completa y clara, así como pronunciarse sobre lo reclamado por el usuario, independientemente de si acoge o no el pedido planteado por el reclamante a propósito de la controversia. Asimismo, la Sala ha señalado que no resulta factible la subsanación de una conducta infractora consistente en la falta de atención oportuna de un reclamo, en tanto que al omitir cumplir con brindarle atención en el plazo legalmente establecido se configura la infracción, aunque posteriormente se expida una respuesta tardía. (Pág. 55)”.

Bien lo establece el autor, se ha establecido que la respuesta que debe otorgar el proveedor debe ser oportuna, completa y clara, es decir en el tiempo que se ha previsto, atendiendo a todos los puntos reclamados y de tal forma que pueda ser entendible para el consumidor. Lógicamente el proveedor no puede responder a un reclamo pronunciándose solo sobre algunos puntos o una forma compleja o demasiado técnica, la intención es que el consumidor pueda comprender la respuesta a su reclamo en todos los extremos reclamados.

Es importante tomar en cuenta que el tiempo es un elemento importante en el deber de atención de reclamos, en tanto el proveedor es sancionado cuando no cumple con el plazo exigido por la norma para brindar la respuesta oportuna. De esta forma, bajo lo precisado se tiene que el artículo 24° del Código de Protección y Defensa del Consumidor ha establecido lo siguiente:

“Artículo 24.- Servicio de atención de reclamos

24.1 Sin perjuicio del derecho de los consumidores de iniciar las acciones correspondientes ante las autoridades competentes, 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 calendario. Dicho plazo puede ser extendido por otro igual cuando la naturaleza del reclamo lo justifique, situación que es puesta en conocimiento del consumidor antes de la culminación del plazo inicial.

24.2 En caso de que el proveedor cuente con una línea de atención de reclamos o con algún medio electrónico u otros similares para dicha finalidad, debe asegurarse que la atención sea oportuna y que no se convierta en un obstáculo al reclamo ante la empresa.

24.3 No puede condicionarse la atención de reclamos de consumidores o usuarios al pago previo del producto o servicio materia de dicho reclamo o del monto que hubiera motivado ello, o de cualquier otro pago.”

Como se aprecia, se han establecido tres disposiciones relativas al deber de atención de reclamos. En primer término, se hace referencia a la obligación de atender a los reclamos del consumidor en un plazo de 30 días, el cual podrá ser extendido por otro igual, siempre que el proveedor notifique al consumidor y si la naturaleza del reclamo lo

justifique. El proveedor no puede extender el plazo si el reclamo formulado no contiene complejidad alguna o si teniéndolo no ha notificado al consumidor.

Asimismo, si el proveedor cuenta con una línea de atención de reclamos u otro medio electrónico para tal fin, debe asegurar que la atención exigida por la norma sea oportuna y no se convierta en un obstáculo al reclamo formulado. De esta forma, independientemente del canal de atención de reclamos con el que cuente el proveedor, deberá atender adecuadamente el reclamo formulado bajo los parámetros antes establecidos. Evidentemente la intención es que el consumidor pueda obtener una respuesta sobre la inquietud formulada.

Finalmente, la norma exige que no puede condicionarse la atención a los reclamos al pago previo del producto o servicio. En este extremo es importante tomar en cuenta lo que nos precisa Maraví (2013): *“Por ejemplo, si estoy pagando un producto o servicio en partes y tengo un reclamo por falta de idoneidad, no me pueden exigir que complete primero el resto de las cuotas”*. (Pág. 38)

Bajo todos estos parámetros, nuestro ordenamiento jurídico en materia de protección al consumidor ha exigido la atención de los reclamos formulados, parámetros que atienden a la defensa y tutela de los consumidores, y que en buena cuenta pretenden adecuar la actuación del proveedor a un marco de respeto y tutela del consumidor. Como ya se ha establecido, se procura la defensa de los intereses del consumidor, al constituirse como un agente importante y relevante en el mercado, especialmente cuando su relevancia se materializa en el sistema económico del país.

c) Sobre la graduación de la sanción

Luego del procedimiento administrativo sancionador por las infracciones imputadas y la determinación de la responsabilidad administrativa, corresponde a la autoridad imponer la sanción correspondiente. Las sanciones son impuestas por la comisión de infracciones a las normas del Código de Protección y Defensa del Consumidor y son graduadas en base a una serie de criterios objetivos y parámetros debidamente sustentados.

Así, bien se puede concebir a la sanción administrativa como un perjuicio causado al administrativo en virtud de una conducta ilícita, un mal generado por la Administración que afecta la esfera privada del administrado. García y Fernández (2004) establecen que las sanciones administrativas se constituyen como males infligidos por la Administración a causa de una conducta que es contraria a los parámetros del ordenamiento jurídico.

De esta forma, toda conducta que resulte contraria a disposiciones o normas en el derecho administrativo será pasible de una sanción administrativa, que comprende un gravamen impuesto al administrado. Gamero (2005) ha establecido que estas sanciones consisten en “la privación, restricción o suspensión de determinados derechos o bienes jurídicos del sujeto responsable de la infracción, precisamente como reacción –castigo– a la comisión de la misma” (p. 365). Es lógico que, ante una conducta antijurídica, la reacción del derecho sea la imposición de una sanción, que en buena cuenta genera una incidencia negativa en los derechos o bienes del administrado responsable.

En la misma línea de pensamiento, Ramírez (2007) ha señalado lo siguiente:

“De este modo, la sanción es un signo de la autoridad represiva, que se acciona frente cualquier tipo de perturbación que se ocasione, y se traduce en el poder para reprimir a los individuos, sin hacer la distinción entre relaciones de sujeción general y especial, por las infracciones al orden jurídico-administrativo. (p. 275)”.

En ese sentido, como bien lo establece el autor, la sanción administrativa es un signo de la autoridad represiva que se acciona frente a la vulneración de normas que conforman el ordenamiento jurídico, y que para el caso en concreto están referidas al derecho administrativo.

Su finalidad radica en la prevención de futuras infracciones, es decir que imponiendo sanciones se pretende desincentivar la comisión de futuras infracciones, un tipo de persuasión o disuasión en la reiteración de la conducta ilícita. De esta forma, a través de la sanción, la autoridad administrativa convence y persuade al administrado para evitar que vuelva a incidir en otras infracciones.

Bien lo ha establecido la Sala Especializada en Protección al Consumidor:

“(…) la sanción administrativa persigue una finalidad pública por parte del Estado que es desincentivar conductas ilícitas, razón por la cual no admite como motivación posible un afán retributivo a favor del particular denunciante. En tal sentido, es la propia Administración Pública la encargada de establecer la procedencia y naturaleza de la sanción a imponer, así como la cuantía de ser el caso, de modo tal que cumpla con los fines públicos antes citados. (Resolución N° 0007-2021/SPC-INDECOPI, Fundamento 13)”.

Ahora bien, es importante tomar en cuenta, como bien se ha establecido, que la graduación de la sanción de atender a parámetros objetivos y sustentarse en el principio de razonabilidad y proporcionalidad, es decir que la sanción a imponer debe atender a los fines por cuales existe. En esta situación, el artículo IV inciso 1.4 del TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo Sancionado señala que es importante considerar los límites y facultades que se atribuyen a la administración al momento de imponer una sanción, en razón de los principios de razonabilidad y proporcionalidad.

De esta forma, atender a estos principios implica atender a los fines públicos de la sanción, permitiendo que se logre la finalidad perseguida, que es la prevención de futuras infracciones. Así, la autoridad administrativa debe asegurarse que de que la sanción impuesta no sea demasiado gravosa para el administrado ni demasiado leve, entendiendo que la sanción no debe ser más ventajosa que la infracción cometida. La Sala vuelve a indicar que:

“A efectos de graduar la sanción a imponer, el TUO de la LPAG, contempla el Principio de Razonabilidad según el cual la autoridad administrativa debe asegurar que la magnitud de las sanciones administrativas sea mayor o igual al beneficio esperado por los administrados por la comisión de las infracciones. Como parte del contenido implícito del Principio de Razonabilidad, se encuentra el Principio de Proporcionalidad, el cual supone una correspondencia entre la infracción y la sanción, con interdicción de medidas innecesarias o excesivas. (Resolución N° 0006-2021/SPC-INDECOPI, Fundamento 65)”.

Se debe considerar que los principios de razonabilidad y proporcionalidad operan en dos planos: el normativo y el de aplicación. A través del primer plano se debe cuidar que las sanciones

se encuentren previstas en las normas pertinentes y que resulten proporcionales a las infracciones cometidas y a través del segundo plano que las sanciones singulares sean proporcionales a las infracciones concretas que se han imputado.

En ese sentido, toda sanción impuesta por la autoridad administrativa debe estar en concordancia con el principio de razonabilidad y proporcionalidad, evitando perjudicar de forma extrema al administrado y evitando imponer sanciones leves o no acordes con la infracción cometida. Lógicamente que para este fin es necesario de un procedimiento adecuado y de una metodología establecida.

Bajo todo lo desarrollado es que el Código de Protección y Defensa del Consumidor ha establecido que criterios y parámetros se deben seguir para graduar la sanción a imponer según el caso en concreto.

En primer término, se a través del artículo 110 ha establecido que tipo de sanciones son aplicables para infracciones a las normas de protección al consumidor, estableciendo amonestaciones y multas. Asimismo, ha precisado en los siguientes términos que tipo de sanción corresponde a cada infracción:

- Para el caso de infracción leves, se podrán imponer amonestaciones o multas hasta un monto de 50 UIT. En este caso, la autoridad administrativa deberá evaluar si para el caso en concreto, corresponde una amonestación o una multa y el monto de esta en caso resulte adecuado.
- En el caso de infracciones que se consideran graves, se podrá imponer una multa de hasta 150 UIT.
- Finalmente, si la infracción es muy grave, se podrá imponer una multa de hasta 450 UIT, considerando esta la sanción más grave que se puede imponer al administrado.

Se debe tomar en cuenta que, para el caso de microempresas, la multa que la autoridad imponga no puede superar el 10% de ingresos brutos que hayan obtenido a través del desarrollo de sus actividades, naturalmente siempre que acredite la existencia de ciertos presupuestos. Cabe manifestar este tipo de sanciones se imponen sin perjuicio de las medidas correctivas que la autoridad administrativa otorgue, considerando que tienen una naturaleza sustancialmente distinta.

Ahora bien, el artículo 112° del Código ha establecido una serie de criterios que deben observarse al momento de graduar la sanción, a saber:

- Beneficio ilícito esperado: Consiste en el beneficio que el proveedor en este caso ha obtenido por la comisión de la infracción, es decir las ganancias percibidas por la lesión al consumidor. La autoridad administrativa debe evaluar si el proveedor incrementó sus ganancias o evitó algún gasto al cometer la infracción.
- Probabilidad de detección: Es la probabilidad que tiene la autoridad administrativa para detectar la infracción cometida por el proveedor, que generalmente se determina por la probabilidad que existe de que el consumidor formule una denuncia o sea detectada a través de actos de fiscalización.
- Daño resultante: Se configura como el perjuicio causado y las consecuencias resultantes de la infracción. Se evalúa el daño que genera la conducta infractora.
- Efectos en el mercado: Es la incidencia negativa que tiene la conducta infractora en el mercado.
- Naturaleza del perjuicio causado: Se evalúa la naturaleza del daño que se ha generado, que bien puede configurarse como un daño a la persona o un daño al patrimonio.

- Otros criterios que considere la autoridad: Otros criterios que la autoridad administrativa considere necesarios para determinar la sanción a imponer.

Sobre estos criterios, es importante considerar que se deben evaluar la existencia de atenuantes y agravantes que circundan la infracción. El Código establece una serie de supuestos que agravan la sanción o que la atenúan, dependiente de la conducta del administrado responsable y la infracción cometida. Asimismo, en el caso de la imposición de una multa, esta podrá ser rebajada en un 25% cuando el infractor cancele el monto asignado con anterioridad a la culminación del término para impugnar la resolución siempre que no interponga recurso de apelación.

En suma, la autoridad administrativa debe considerar estos factores, en virtud de lo establecido por la Sala Especializada en Defensa de la Competencia:

“Asimismo, el principio de razonabilidad, recogido en el numeral 3 del artículo 248 del TUO de la Ley 2744439 tiene como premisa fundamental el deber de la administración pública de imponer sanciones proporcionales a la infracción cometida, siempre salvaguardando que la comisión de las conductas sancionables no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir con las normas infringidas o asumir la sanción a imponerse en un procedimiento. (Resolución N° 018-2021/SDC-INDECOPI, Fundamento 72)”.

Así, bajo los principios de razonabilidad y proporcionalidad, la autoridad administrativa gradúa las sanciones a imponer ante una conducta infractora, principios que se materializan a través de la metodología establecida en la norma. La intención de estos

parámetros es la imposición de sanciones que se consideren justas y proporcionales, es decir sanciones ni tan graves o extremas ni muy leves o bajas, de tal manera que se pueda persuadir al infractor de evitar la reincidencia y la comisión de futuras infracciones. El fin preventivo de estas sanciones se asemeja al del derecho Penal, considerando que en ambos casos la sanción deviene de la potestad sancionadora del Estado.

III. POSICION FUNDAMENTADA SOBRE LOS TEMAS JURIDICOS IDENTIFICADOS

3.1. ¿Plaza Vea y LG generaron infracción al deber de idoneidad al entregar un producto defectuoso a la denunciante y negarse a aplicar la garantía?

En el presente caso, se imputó infracción al deber de idoneidad tanto a **SP** como a **LG**, por lo que corresponde evaluar la infracción a este deber por ambos proveedores. La denunciante habría alegado que le habrían vendido un producto defectuoso consistente en un televisor de 55 pulgadas, toda vez que solo estuvo operativa 5 días y de manera posterior la pantalla se habría tornado de color negro, hecho que fue reportado de forma inmediata a **LG** solicitando el cambio respectivo; sin embargo, no se gestionó de forma oportuna la revisión técnica ni se quiso aplicar la garantía.

Bajo este aspecto, es importante precisar que, en virtud de la carga de la prueba, corresponde al consumidor acreditar el defecto y al proveedor acreditar que no le es imputable o que concurre alguna causa de exoneración de responsabilidad administrativa. De la revisión de los medios probatorios, se puede observar el documento consistente en la Orden de Servicio N° RNN200318082209 del 16 de julio del 2020, el informe técnico N° 012GLL11221 que es producto de la revisión técnica realizada por **LG** al producto cuestionado y la factura electrónica FA56-00578717. De estos

medios de prueba se acredita de forma fehaciente que la denunciante adquirió el producto en el establecimiento de **SP** por el precio de **S/2,375.00 soles** y que el producto en cuestión si presentaba una falla o defecto, razón por la cual se procedió a su revisión técnica. Este último aspecto se complementa con las fotografías adjuntadas donde se observa la revisión del producto por una presunta falla.

Así, acreditado el defecto correspondía a los proveedores acreditar su falta de responsabilidad, y para tal efecto **LG** y **SP** se sustentaron en el informe emitido por la revisión técnica, en el cual se detalló que el defecto reportado por la denunciante correspondería a uno ocasionado por un agente externo (sustancia líquida) que habría ingresado a las conexiones internas y se visualizaba en los bordes del marco inferior y en el case de *flex* del panel, observándose a su vez una avería en el panel del *display*.

En ese sentido, al determinarse que el defecto fue producto de una causa externa y no de fábrica, no podía imputarse responsabilidad por la entrega de un producto defectuoso, ni tampoco atribuir responsabilidad al no querer aplicar la garantía, pues en el certificado de garantía se estableció de forma expresa que no es aplicable la garantía cuando el producto se haya dañado por causa externa que comprenden entre otros el ingreso de sustancias.

Este fundamento y medio de prueba es lo que sustentan los proveedores para fundamentar su falta de responsabilidad; sin embargo, sobre este extremo se concuerda con lo resuelto por la Comisión de Protección al Consumidor. El Informe Técnico tenía que evidenciar de forma detallada y clara las fallas encontradas, además de los procedimientos de evaluación y conclusión, estableciendo la relación causal entre el efecto y la causa.

Así, se debieron indicar las pruebas específicas que se realizaron o debía realizar sobre los componentes del televisor correspondiente a los defectos

reportados; sin embargo, como se aprecia de la revisión del informe no se consignaron estas pruebas específicas, lo que no permite concluir que el defecto alegado es atribuible al consumidor.

En complemento a lo manifestado, si bien se han adjuntado fotografías sobre la revisión efectuada al producto, de ellas no se permite evidenciar que tipo de pruebas específicas se llevaron a cabo.

Cabe manifestar que un aspecto que hubiera resultado a favor de los proveedores en este caso consistía en acreditar que se probó el producto antes de la entrega a la denunciante; sin embargo, no obra medio de prueba alguno tendiente acreditar tal aspecto. Si bien es cierto que obra una declaración de conformidad con el estado del producto, se entiende que esta solo hace referencia a la parte externa mas no al funcionamiento, por lo que la parte denunciada en este caso debió acreditar de forma más fehaciente que sí entregó al consumidor un producto en buen estado y con el funcionamiento debido.

Finalmente, es importante tomar en cuenta que la primera instancia declaró el archivo respecto a la responsabilidad de **SP** al considerar que no le correspondía brindar una alternativa de solución ante el hecho denunciado; sin embargo, fue quien hizo entrega del televisor defectuoso, y al determinarse que no se acreditó de forma fehaciente la falta de responsabilidad en los hechos imputados, correspondía también que sea declarada responsable al igual que **LG**.

En ese sentido, para este extremo se determina que **SP** y **LG** generaron infracción al deber de idoneidad al entregar un producto defectuoso a la denunciante y negarse a aplicar la garantía correspondiente. No demostraron su falta de responsabilidad en los hechos imputados cuando el consumidor acreditó el defecto sobre el producto.

3.2. ¿Se ha generado infracción al artículo 24° del Código de Protección y Defensa del Consumidor en tanto no se habría atendido al reclamo verbal formulado por la denunciante?

Respecto al deber de atención de reclamos, como se aprecia del expediente la denunciante señaló que ante el problema suscitado con su producto acudió al establecimiento de SP y formuló un reclamo verbal. Como se ha desarrollado anteriormente, ante cualquier reclamo que el consumidor efectúe sobre la idoneidad de un producto o servicio, es obligación del proveedor responder dicho reclamo de forma oportuna, clara y pronunciándose sobre todos los extremos reclamados, sin que ello implique una respuesta favorable.

Ahora bien, el sistema de protección al consumidor, como se ha indicado exige una carga de la prueba, que para el consumidor consiste en acreditar el defecto imputado, y para el caso de formulación de reclamos debe dejar en evidencia que no ha obtenido respuesta alguna y para ello debe acreditar que ha formulado un reclamo. Resulta lógico que, si se cuestiona una falta de respuesta, se debe probar la existencia de un reclamo que amerita dicha respuesta; sin embargo, en este caso solo se aprecia una simple alegación sin mayor sustento probatorio, es decir sin que exista algún elemento que permita establecer que se formuló un reclamo.

En ese sentido, al no existir medios de prueba tendientes a acreditar tal efecto, no era razonable atribuir responsabilidad al proveedor por este hecho, correspondiendo desestimar y archivar este extremo de la denuncia. Se determina entonces que no se ha generado infracción al artículo 24° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

3.3. ¿Se ha graduado de forma adecuada la sanción impuesta a LG?

En el presente caso, se impuso una sanción a **LG** por la infracción al deber de idoneidad, cuyo monto asciende a 0,25 UIT. De esta forma, corresponde

evaluar si el monto impuesto se ha graduado de forma razonable y adecuada.

Como se ha establecido, para atender a los principios de razonabilidad y proporcionalidad en la imposición de sanciones, es necesario que se consideren los criterios y parámetros exigidos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor precisados en el artículo 110° y 112°. Así, la Comisión al momento de establecer la sanción consideró los siguientes criterios:

- a. Probabilidad de detección: Se determinó la probabilidad de detectar la infracción era alta, toda vez que la denunciante contó con todos los incentivos para poner en conocimiento de la autoridad los hechos suscitados.
- b. Perjuicio al consumidor: Se generó un evidente perjuicio al consumidor, toda vez que la denunciante no pudo utilizar el producto frustrando sus expectativas.

Como se aprecia, la Comisión aplicó estos criterios e impuso la multa respectiva, y al visualizarse que siguió los parámetros establecidos el monto consignado resulta razonable, más aún cuando en el margen discrecional para establecer el monto exacto consignó un monto no tan gravoso ni muy leve en atención al daño generado, tomando que cuenta que no ha existido un beneficio ilícito y se ordenó como medida correctiva la devolución del importe pagado. Así, la sanción no ha resultado más favorable que la comisión de la infracción.

IV. POSICION FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS

4.1 Resolución emitida por Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3

Respecto a la resolución emitida por la primera instancia preciso que no me encuentro de acuerdo con la decisión de declarar el archivo de la denuncia interpuesta en el extremo referido a la infracción al deber de idoneidad. En este caso, el Órgano Resolutivo no ha valorado de forma adecuada los medios probatorios limitándose únicamente a señalar que de su evaluación se determinó el defecto era imputable a la denunciante.

No consideró que el informe técnico no fue desarrollado de forma adecuada, es decir que se debían consignar las pruebas específicas realizadas sobre los componentes del televisor y las conclusiones se debían ser sustentadas de forma técnica, aspecto que no se habría suscitado en el presente caso, reconociéndose únicamente alegaciones de carácter general que no constituyen fundamentos suficientes. Que, ante esta situación no era posible determinar que el defecto alegado era imputable al propio consumidor.

Por otro lado, tampoco consideró que no se habría acreditado que no se probó el producto antes de ser entregado a la denunciante, es decir que se verificó que funcionaba de forma adecuada. Asimismo, no debió desestimar la responsabilidad de Plaza Vea, al ser el proveedor que hizo entrega del producto defectuoso.

Debido a estas consideraciones es que no concuerdo con la decisión adoptada, toda vez que se evidencia una falta adecuada en la valoración de los medios de prueba presentados, correspondiendo verificar que no se presentó elemento probatorio suficiente para exonerar de responsabilidad a los denunciados.

4.2 Resolución emitida por la Comisión de Protección al Consumidor

Respecto a la resolución emitida por la segunda instancia, preciso que me encuentro de acuerdo con la decisión de revocar la resolución de la **ORPS**

en el extremo que declaró el archivo de la denuncia por infracción al deber de idoneidad y reformándola declaró responsable a **LG**. Como se ha detallado y analizado no se acreditó que el defecto imputado era atribuible al propio consumidor, toda vez que el informe técnico no precisó las pruebas específicas realizadas y no se acreditó que se hizo entrega del producto en buen funcionamiento.

Si bien no se atribuyó responsabilidad a Plaza Vea en esta instancia, se debe precisar que la denunciante no apeló tal extremo, dejando por consentida la resolución y en base al principio de congruencia, correspondía a la Comisión pronunciarse solo sobre los extremos apelados.

V. CONCLUSIONES

1. Se concluye que las relaciones de consumo se enmarcan en ciertos parámetros y reglas que el sistema de protección y defensa del consumidor ha otorgado, los cuales engloban ciertos deberes y obligaciones a cargo del proveedor, siendo uno de los deberes más importante el de idoneidad, entendido como la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que realmente ha recibido en función a una serie de consideraciones relevantes como las garantías ofrecidas por el proveedor, la información contenida en la oferta, las circunstancias que circundan la transacción y la naturaleza del producto o servicio. De esta forma, se garantiza que el proveedor entregue al consumidor productos y servicios tal y como lo han ofertado, garantizando la satisfacción de las expectativas del consumidor.
2. En el presente caso, se concluye que **SP** y **LG** generaron infracción al deber de idoneidad al entregar un producto defectuoso consistente en una TV a la denunciante y negarse a aplicar la garantía. Se acreditó que el producto entregado a la denunciante presentaba un defecto en tanto solo habría durado cinco días y la pantalla se puso de color negra, defecto que no era imputable al consumidor, no acreditándose la falta de responsabilidad de los proveedores denunciados en los términos del artículo 104° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
3. Se concluye que todo proveedor se encuentra obligado a brindar una respuesta oportuna, clara y suficiente a los reclamos formulados por el consumidor según los términos establecidos en el artículo 24° del Código de Protección al Consumidor. En ese sentido, el proveedor tiene el deber de brindar una respuesta en un plazo razonable, sin que ello implica una respuesta favorable para el consumidor, en tanto la exigencia se limita únicamente a responder a los reclamos formulados.

4. En el presente caso, se concluye que no se generó infracción al artículo 24° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Si bien es cierto que la denunciante alegó haber formulado un reclamo verbal y no habría obtenido respuesta alguna, solo se aprecia una simple alegación sin mayor sustento probatorio, es decir sí que exista algún elemento que permita establecer que se formuló un reclamo. El sistema de protección al consumidor exige una carga de la prueba, que para el consumidor consiste en acreditar el defecto imputado, aspecto que no se ha materializado en el presente caso.
5. Se concluye que, acreditada la responsabilidad administrativa del proveedor en el procedimiento administrativo sancionador respectivo, corresponde graduar la sanción a imponer que puede consistir en una amonestación o una multa. La graduación de la sanción debe atender a los principios de razonabilidad y proporcionalidad que operan en dos planos: el normativo y el de aplicación. A través del primer plano se debe cuidar que las sanciones se encuentren previstas en las normas pertinentes y a través del segundo que las sanciones singulares sean proporcionales a las infracciones concretas que se han imputado; y para tal efecto se debe atender a los criterios y metodología establecidos en la norma.
6. En el presente caso, se concluye que se ha graduado la sanción de forma razonable y adecuada, atendiendo a los principios de razonabilidad y proporcionalidad. Se impuso una multa de 0.25 UIT que no resulta tan perjudicial para el proveedor, pero que tampoco resulta más favorable que la comisión de la infracción, considerando que no se ha materializado un beneficio ilícito.

VI. BIBLIOGRAFIA

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS:

Aragón, P. (2021). *Protección al Consumidor en servicios turísticos*. Lima: Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi).

Cerrón, L., & otros. (2019). *Lineamientos sobre protección al consumidor*. Lima: Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi).

Gamero, E., & Fernández, S. (2005). *Manual básico administrativo*. Madrid: Tecnos.

García, E., & Fernández, T. (2004). *Curso de derecho administrativo*. Madrid: Civitas.

Merino Acuña, R. (2008). *Contratos de consumo e idoneidad de los productos y servicios en la jurisprudencia del INDECOPI*. Lima: Gaceta Jurídica.

REFERENCIAS HEMEROGRAFICAS:

Damián, O. (2014). Idoneidad inidónea. El fin del legado de la protección al consumidor en el Perú. *Revista Jurídica de Daños*, 1-14.

Espinoza, J. (2012). Los derechos de los consumidores frente a la responsabilidad objetiva de los proveedores. *Dialogo con la jurisprudencia*, 343-356.

Maraví, A. (2013). Breves apuntes sobre el sistema de protección al consumidor en el Perú. *Revista de actualidad mercantil*, 31-41.

Patiño, H. (2011). Las causales exonerativas de la responsabilidad extracontractual ¿Por qué y cómo impiden la declaratoria de responsabilidad? Aproximación a la jurisprudencia del Consejo de Estado. *Revista de derecho privado*, 371-398.

Ramírez, M. (2007). La sanción Administrativa y su Diferencia con otras medidas que imponen cargas a los administrados en el contexto español. *Revista de Derecho*, 272-292.

Roca, S., & Céspedes, E. (2011). La ley y las prácticas de protección al consumidor en Perú. *Gestión política y pública*, 485-522.

Rodriguez García, G. (2014). El apogeo y decadencia del deber de idoneidad en la jurisprudencia peruana de protección al consumidor. *Themis*, 303-314.

Supo, D., & Bazán, V. (2020). El deber de información y el estándar de razonabilidad en las garantías implícitas del consumidor. *Forseti*, 69-94.

JURISPRUDENCIA

Sala Especializada en Protección al Consumidor (2014). Resolución 0204-2014/SPC-INDECOPI

Sala Especializada en Protección al Consumidor (2021). Resolución N° 0007-2021/SPC-INDECOPI

Sala Especializada en Protección al Consumidor (2021). Resolución N° 0006-2021/SPC-INDECOPI

Sala Especializada en Defensa de la Competencia (2021). Resolución N° 018-2021/SDC-INDECOPI

Sala Especializada en Protección al Consumidor (2022). Resolución 0180-2022/SPC-INDECOPI

Sala Especializada en Protección al Consumidor (2022). Resolución 0179-2022/SPC-INDECOPI

FUENTES LEGALES

Congreso Constituyente Democrático (1993). Constitución Política del Perú

Congreso de la República (2010). Ley N° 29571 – Código de Protección y Defensa del Consumidor

Poder Ejecutivo (2019). Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General

VII. ANEXOS

Anexo N°1: Denuncia y sus respectivos anexos

Anexo N°2: Resolución Inicio de Procedimiento Administrativo

Anexo N°3: Contestación de la denuncia y sus respectivos anexos

Anexo N°4: Resolución de primera instancia

Anexo N°5: Recurso de apelación

Anexo N°6: Resolución de segunda instancia



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
Expediente N° 586-2020/PS3

posteriormente se negaron a ejecutar la garantía otorgada, amparándose en que el origen era ajeno al producto, aun cuando no se identificó el líquido detectado y cuál era el motivo de su presencia, sin brindarse una solución, a pesar de los requerimientos y reclamos efectuados.

- (ii) el artículo 24 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que Supermercados Peruanos S.A. no habría cumplido con atender hasta la fecha su reclamo verbal formulado en las instalaciones de "Plaza Vea Santa Clara" el 19 de febrero de 2020" (sic)

3. El 1 de diciembre de 2020, Plaza Vea y LG presentaron sus descargos.
4. Mediante Resolución Final N° 0027-2021/PS3 del 12 de enero de 2021, el OPS resolvió:
 - (i) Archivar el procedimiento administrativo sancionador contra LG y Plaza Vea por presunta infracción al artículo 19 del Código, en tanto, no quedó acreditada la responsabilidad de dichos proveedores sobre las fallas alegadas por la señora Arquero; y,
 - (ii) archivar el procedimiento administrativo sancionador contra Plaza Vea por presunta infracción al artículo 24 del Código, al considerar que no obra en el expediente medio probatorio alguno que acredite la presentación del reclamo verbal del 19 de febrero de 2020.
5. El 12 de febrero de 2021, la señora [REDACTED] presentó un recurso de apelación.
6. El 8 de marzo de 2021, LG presentó un escrito adicional cuestionando los argumentos de la apelación presentada por la señora Arquero.

MATERIA DE PRONUNCIAMIENTO

7. En la presente resolución será materia de pronunciamiento el extremo apelado por la señora Arquero contra LG referido la presunta infracción al deber de idoneidad por las fallas del televisor adquirido. En tal sentido, considerando que los extremos imputados contra Plaza Vea no han sido recurrido por las partes, han quedado consentidos.

ANÁLISIS

Sobre el deber de idoneidad

8. El artículo 18 del Código establece que la idoneidad es la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe⁴.

⁴ LEY N° 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.

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.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
Expediente N° 586-2020/PS3

11-179
Cuenta
Setenta
y Cuatro

9. El artículo 19 del Código establece que los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado⁵. En aplicación de esta norma, los proveedores tienen el deber de entregar los productos y prestar los servicios al consumidor en las condiciones informadas o previsibles, atendiendo a la naturaleza de estos, la regulación que sobre el particular se haya establecido y, en general, a la información brindada por el proveedor o puesta a disposición.
10. En su denuncia, la señora [REDACTED] señaló que LG y Plaza Vea habría puesto a su disposición un televisor marca [REDACTED] defectuoso, toda vez que solo funcionó cinco (5) días y de manera posterior la pantalla se tornó de color de negro, lo cual fue reportado inmediatamente a LG solicitando su cambio; sin embargo inicialmente no se gestionó oportunamente su revisión técnica y posteriormente se negaron a ejecutar la garantía otorgada, amparándose en que el origen de la falla era ajeno al producto, aun cuando no se identificó el líquido detectado y cuál era el motivo de su presencia, sin brindarse una solución, a pesar de los requerimientos y reclamos efectuados.
11. En sus descargos, LG señaló que entregó a la denunciante el televisor en buenas condiciones, asimismo, entregó su Certificado de Garantía, en el cual se establece que no cubre los daños o mal funcionamiento del bien que sean resultados de causas externas. Por otro lado, indicó que brindó atención a la denunciante en su domicilio, emitiendo el informe técnico N° 012GLL11221 en el cual se detalló que el producto presentó inconvenientes por el ingreso de una sustancia líquida, no constituyendo ello un defecto de fábrica ya que habría sido causado por la denunciante.
12. Finalmente, señaló que si bien la denunciante manifestó que la falla fue reportada después de 5 días de estar en su poder; no presentó medios probatorios que acrediten lo alegado.
13. Por Resolución Final N° 27-2021/PS3, el OPS resolvió archivar la denuncia al considerar que no se encontraron elementos de juicio suficientes para determinar la responsabilidad de LG.
14. En su apelación, la señora [REDACTED] indicó que el informe técnico emitido por LG concluye de manera genérica que los defectos del producto son causas externas, sin señalar la causa específica de dicho defecto o cómo el comportamiento del consumidor pudo haber motivado tales fallas.
15. Asimismo, manifestó que se debe tener en cuenta que el informe técnico emitido por LG debía evidenciar y explicar de manera detallada y técnica las fallas, los procedimientos para la evaluación y conclusión, la relación de causalidad entre la

⁵ LEY N° 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.



PERÚ

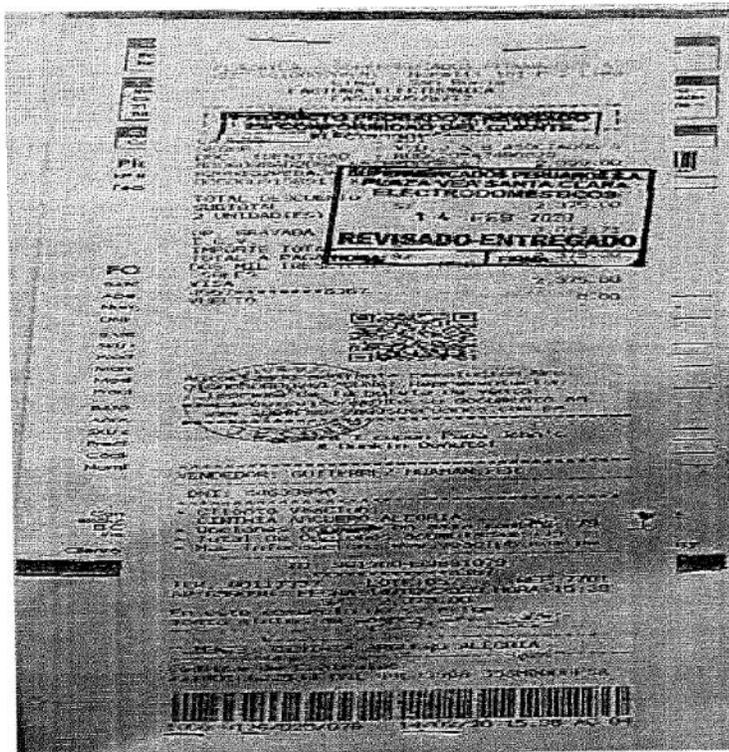
Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
Expediente N° 586-2020/PS3

causa y el defecto, la información de los especialistas que estuvieron a cargo del servicio técnico con su respectiva certificación que los acredite como tal.

- 16. Obran en el expediente en calidad de medios probatorios, copia de los siguientes documentos:
 - (i) Factura Electrónica FA56-00578717 del 14 de febrero de 2020, emitida por Plaza Vea a nombre de la señora [redacted] por la compra de un televisor marca LG por el monto ascendente a S/ 2 375,00⁶.



- (ii) Certificado de Garantía del televisor adquirido por la señora Arquero, en el cual se establece que el período de garantía del producto es de un año⁷.

⁶ Ver foja 26 del Expediente.

⁷ Ver anverso de la foja 36 del Expediente.



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2 SEDE CENTRAL Expediente N° 586-2020/PSJ

LG **ORDEN DE SERVICIO**

INFORMACIÓN DEL CLIENTE: EMPRESA REQUERIDA AL SERVICIO, DIRECCIÓN, CIUDAD, TELÉFONO, DISTRITO, CATEGORÍA.

INFORMACIÓN DEL SERVIDOR: NOMBRE, DNI, FECHA DE INGRESO, FECHA DE COMPROMISO, NÚMERO DE SERVICIO, TIPO DE SERVICIO, ESTADO DEL SERVICIO.

FECHA	ACTIVIDAD	ESTADO
2020-11-25

Observaciones: ...

(iv) Documento N° 0120GLL11221 del 25 de noviembre de 2020, emitido por LG:

LG

San Martín, 25 de Noviembre del 2020

0120GLL11221

Señor: **Fernando Roberto Valle**
Jefe del Área Legal - LG Electrónica Perú

Se le presenta este documento al efecto de hacer constar la recepción de los servicios contratados.

CLIENTE	EMPRESA REQUERIDA AL SERVICIO
PROBLEMA	AL SERVICIO
MODELO	REQUERIDA
SERIE	REQUERIDA
FECHA DE EMISIÓN	REQUERIDA

INFORMACIÓN DEL SERVIDOR:

Nombre completo del servidor: ...

Fecha de ingreso: ...

El presente es un documento de carácter informativo y no constituye un acto administrativo.

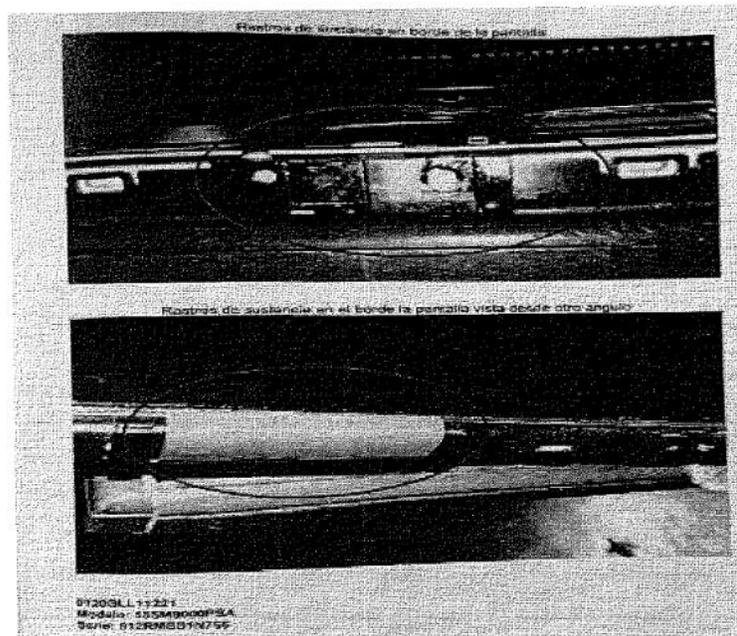
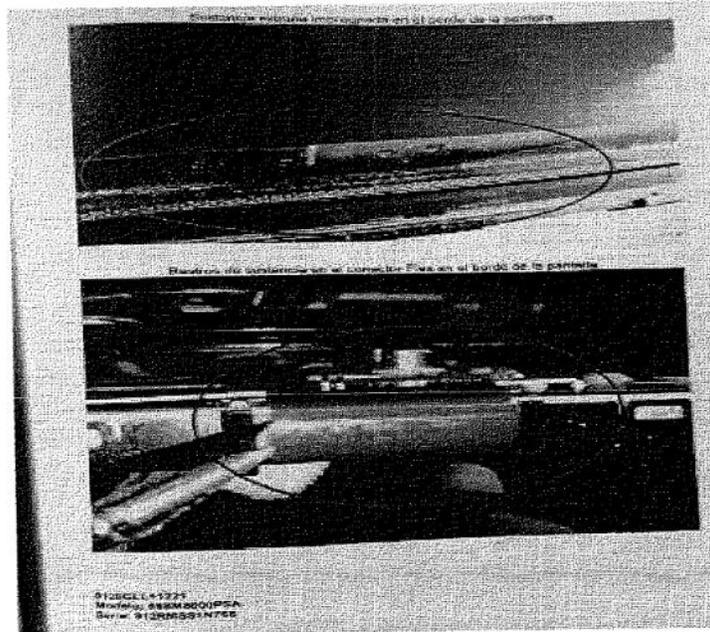


PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
Expediente N° 586-2020/PS3





PERÚ

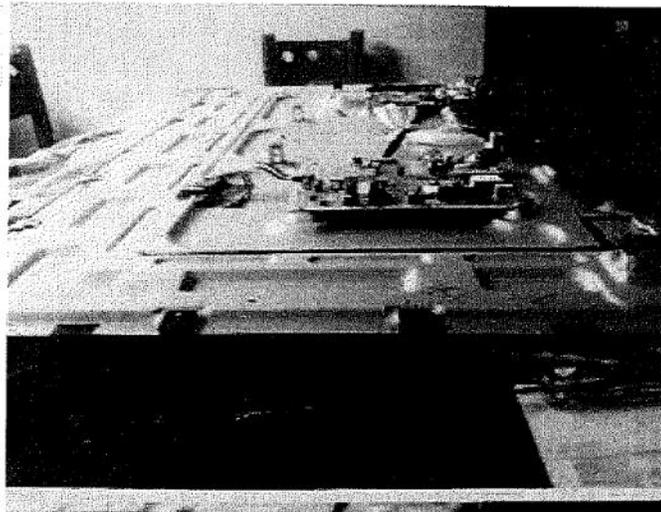
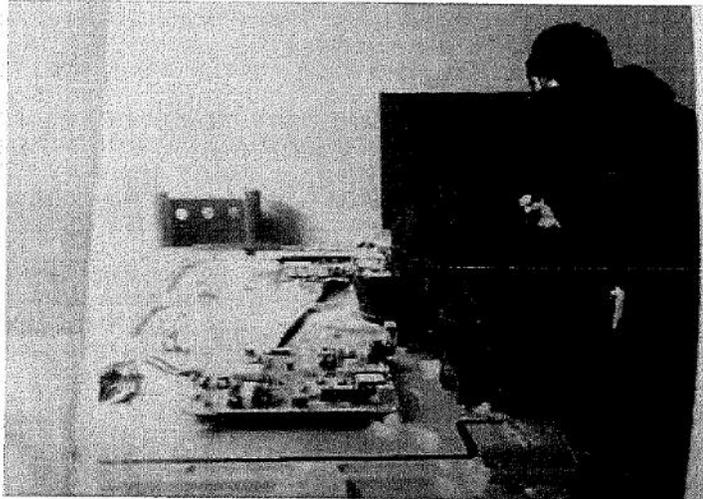
Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
Expediente N° 586-2020/PS3

177
CIENTO
SETENTA
YSiete

- (v) Fotografías del 16 de junio de 2020 tomadas en el domicilio de la señora [REDACTED] mientras se encontraba el servicio técnico de LG, las cuales fueron presentadas por la denunciante en su escrito de denuncia:



17. De la valoración de los medios probatorios, se verifica que, el 14 de febrero de 2020 la señora [REDACTED] adquirió de Plaza Vea un televisor marca LG; sin embargo, no obra medio probatorio que acredite que el referido producto haya sido probado y

M-CPC-05/01

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERÚ

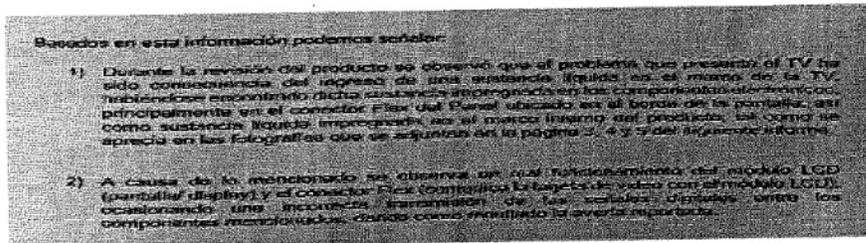
Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
Expediente N° 586-2020/PS3

corroborado su correcto funcionamiento al momento de la entrega; por lo que, el 16 de junio de 2020 – conforme la orden de servicio – el servicio técnico de LG revisó el referido televisor por que presentó una falla de funcionamiento (no se veía la imagen).

18. Siendo que, de la Orden de Servicio N° RNN200318082209, el técnico arribó a la conclusión "SE VERIFICA CONEXIONES INTERNAS. VOCIA (...) EN VVGH, VGL (PROBLEMA) SE DESCONECTA CABLE LUDS (R1) A MODULO DISPLAU. VALORES SE RESTABLECEM VGH (27V) / VGL (-14V) SE OBSERVAN RASTROS DE SUSTANCIA EXTRAÑA EN INTERIOR DE TV EN BORDES DE MARCO INFERIOR Y EN CABLE FLEX DE PARNEL AVERIA EN PANEL DISPLAY MODULO. SE ESE INDICO AVERIA POR CAUSA AJENA A PRODUCTO. NO PROCEDE GARANTIA"; por lo que, la señora [REDACTED] se negó a firmar la orden de servicio emitida.
19. Por otro lado, si bien en sus descargos LG presentó el Documento N° 0120GLL11221, se verifica que este fue emitido el 25 de noviembre de 2020 –con posterioridad a la fecha en que se brindó el servicio técnico al televisor de la denunciante-, señalando que el producto se encontraba fuera de garantía por causa ajena al producto.



20. Asimismo, LG adjuntó fotografías del televisor de la denunciante; sin embargo, no detalló las pruebas realizadas al televisor. Asimismo, si bien la denunciante presentó fotografías en las cuales, se observa que el técnico realizó el desarmado del televisor, no es posible determinar cuáles fueron las pruebas efectuadas el 16 de junio de 2020.
21. Sobre el particular, cabe precisar que las conclusiones arribadas por el servicio técnico deberán ser sustentadas de forma técnica, debiéndose indicar las pruebas específicas realizadas sobre los componentes del televisor correspondiente a los defectos reportados por el consumidor; por lo que, no se tomarán en cuenta las alegaciones de carácter general por no ser fundamento suficiente.
22. En ese sentido, conforme a lo señalado en el Documento N° 0120GLL11221, no se ha indicado las pruebas específicas efectuadas al televisor que permitan acreditar que el líquido encontrado en su interior haya sido una causa atribuible a la denunciante, lo que generaría que se encuentre excluido de la garantía.
23. Por su parte, el artículo 104 del Código establece que el proveedor denunciado es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
Expediente N° 386-2020/PS3

178
CIENTO SETENTA Y OCHO

causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado⁹; sin embargo, ello no se ha configurado en el presente caso.

- 24. Por lo tanto, al no haberse verificado que el televisor fue probado antes de su entrega, ha quedado acreditado que LG puso a disposición de la denunciante un televisor marca LG defectuoso, toda vez que la pantalla se tornó de color negro, siendo que luego de su revisión técnica se negaron a ejecutar la garantía otorgada, amparándose en que el origen era ajeno al producto, aun cuando no se identificó el líquido detectado y cuál era el motivo de su presencia.
- 25. En ese sentido, corresponde revocar la Resolución Final N° 27-2021/PS3 emitida por el OPS que declaró el archivo del procedimiento administrativo sancionador iniciado contra LG por presunta infracción al artículo 19 de Código; y, reformándola, declarar fundada la denuncia presentada por la señora [REDACTED] contra LG por infracción a lo establecido en el artículo 19 del Código.

De las medidas correctivas

- 26. Los artículos 114, 115 y 116 del Código¹⁰ establecen la facultad que tiene la

⁹ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR
Artículo 104.- Responsabilidad administrativa del proveedor
 El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado.
 El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado.

¹⁰ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.
Artículo 114.- Medidas correctivas. - Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias.
 Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento.
 Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse de oficio o a pedido de parte.

Artículo 115.- Medidas correctivas reparadoras. 115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior. En caso el órgano resolutorio dicte una o varias medidas correctivas, debe considerar lo acordado por las partes durante la relación de consumo. Las medidas correctivas reparadoras pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente:
 a. Reparar productos.
 b. Cambiar productos por otros de idénticas o similares características, cuando la reparación no sea posible o no resulte razonable según las circunstancias.
 c. Entregar un producto de idénticas características o, cuando esto no resulte posible, de similares características, en los supuestos de pérdida o deterioro atribuible al proveedor y siempre que exista interés del consumidor.
 d. Cumplir con ejecutar la prestación u obligación asumida; y si esto no resulte posible o no sea razonable, otra de efectos equivalentes, incluyendo prestaciones dinerarias.
 e. Cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones legales o convencionales a su cargo.
 f. Devolver la contraprestación pagada por el consumidor, más los intereses legales correspondientes, cuando la reparación, reposición, o cumplimiento de la prestación u obligación, según sea el caso, no resulte posible o no sea razonable según las circunstancias.
 g. En los supuestos de pagos indebidos o en exceso, devolver estos montos, más los intereses correspondientes.
 h. Pagar los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa.
 i. Otras medidas reparadoras análogas de efectos equivalentes a las anteriores.
 115.2 Las medidas correctivas reparadoras no pueden ser solicitadas de manera acumulativa conjunta, pudiendo



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOP

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
Expediente N° 586-2020/PS3

Comisión para, actuando de oficio o a pedido de parte, adoptar las medidas correctivas reparadoras que tengan por finalidad resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y medidas correctivas complementarias que tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

27. En su denuncia, la señora [REDACTED] solicitó la devolución del dinero pagado por la compra del televisor marca LG.
28. Sobre el particular, es importante indicar que las medidas correctivas deberán estar destinadas a revertir -o de ser el caso prevenir- los daños ocasionados por dicha conducta.
29. Al haberse declarado responsable administrativamente a LG por la infracción al artículo 19 del Código, corresponde ordenarle, como medida correctiva que en el plazo máximo no prorrogable de quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con reembolsar a la denunciante el monto pagado por el televisor marca LG, ascendente a S/ 2 375,00 -conforme a Factura Electrónica FA56-00578717-, más los intereses legales generados, contado a partir de la fecha en que se realizó la revisión técnica, esto es el 16 de junio de 2020, hasta la fecha de efectiva devolución.
30. LG deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo, ante el Órgano Resolutivo de primera instancia, en el plazo máximo de cinco (5) días, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de ley.

plantearse de manera alternativa o subsidiaria, con excepción de la medida correctiva señalada en el literal h) que puede solicitarse conjuntamente con otra medida correctiva. Cuando los órganos competentes del Indecopi se pronuncian respecto de una medida correctiva reparadora, aplican el principio de congruencia procesal.

115.3 Las medidas correctivas reparadoras pueden solicitarse en cualquier momento hasta antes de la notificación de cargo al proveedor, sin perjuicio de la facultad de secretaría técnica de la comisión de requerir al consumidor que precise la medida correctiva materia de solicitud. El consumidor puede variar su solicitud de medida correctiva hasta antes de la decisión de primera instancia, en cuyo caso se confiere traslado al proveedor para que formule su descargo.

115.4 Corresponde al consumidor que solicita el dictado de la medida correctiva reparadora probar las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas causadas por la comisión de la infracción administrativa.

115.5 Los bienes o montos objeto de medidas correctivas reparadoras son 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 reparadora, que por algún motivo se encuentran en posesión del Indecopi y deban ser entregados a los consumidores beneficiados, son puestos a disposición de estos.

115.6 El extremo de la resolución final que ordena el cumplimiento de una medida correctiva reparadora a favor del consumidor constituye título ejecutivo conforme con lo dispuesto en el artículo 688 del Código Procesal Civil, una vez que quedan consentidas o causan estado en la vía administrativa. La legitimidad para obrar en los procesos civiles de ejecución corresponde a los consumidores beneficiados con la medida correctiva reparadora.

115.7 Las medidas correctivas reparadoras como mandatos dirigidos a resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas originadas por la infracción buscan corregir la conducta infractora y no tienen naturaleza indemnizatoria; son dictadas sin perjuicio de la indemnización por los daños y perjuicios que el consumidor puede solicitar en la vía judicial o arbitral correspondiente. No obstante se descuenta de la indemnización patrimonial aquella satisfacción patrimonial deducible que el consumidor haya recibido a consecuencia del dictado de una medida correctiva reparadora en sede administrativa.

Artículo 116.- Medidas correctivas complementarias

Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro...

M-CPC-05/01

12



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
Expediente N° 586-2020/PS3

179
CUESTA
SECRETARÍA
Y RUBRICAS

Graduación de la sanción

31. Habiéndose verificado la existencia de la infracción administrativa, se procederá a su graduación, para lo cual deben aplicarse de manera preferente los criterios previstos en el Código, y de manera supletoria los criterios contemplados en el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 Ley de Procedimiento Administrativo General aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, TUO) .
32. El artículo 112 del Código establece que, para determinar la gravedad de la infracción, la autoridad administrativa podrá tomar en consideración diversos criterios tales como: (i) beneficio ilícito, (ii) la probabilidad de detección de la infracción, (iii) perjuicio al consumidor, entre otros¹¹.
33. Es pertinente indicar, que de acuerdo a lo establecido en el artículo 110 del Código, la Comisión tiene la facultad de imponer sanciones por infracciones administrativas, considerándose desde Amonestación hasta una multa de 450 Unidades Impositivas Tributarias (en adelante, UIT)
34. Esta Comisión considera que, a fin de determinar la sanción a imponer a Hiraoka, se debe tener en cuenta los siguientes factores:
 - (i) **Perjuicio al consumidor:** La infracción cometida por LG ocasionó un perjuicio a la denunciante toda vez que no pudo utilizar su televisor frustrando sus expectativas.
 - (ii) **Probabilidad de detección:** En este caso la probabilidad de detección es alta en la medida que la señora Arquera contó con los incentivos suficientes para poner en conocimiento de la autoridad administrativa la conducta infractora desde que su televisor presentó la falla, sin que el proveedor le brinde una solución alegando que se encontraba fuera de garantía.
35. Considerando los factores de graduación señalados en el artículo 112 del Código, corresponde imponer a LG una multa de 0,25 UIT.

Sobre la condena de pago de costos y costas

36. El artículo 7 del Decreto Legislativo N° 807¹² dispone que es potestad de la

¹¹ LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR Artículo 112 Criterios de graduación de las sanciones administrativas.

Al graduar la sanción, el Indecopi puede tener en consideración los siguientes criterios:

1. El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción.
 2. La probabilidad de detección de la infracción.
 3. El daño resultante de la infracción.
 4. Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado.
 5. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores.
 6. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, considere adecuado adoptar la Comisión.
- (...)

¹² DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI Artículo 7.- Pago de costas y costos

En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el INDECOPI, la comisión o dirección competente, además de imponer la sanción que corresponda, puede ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
Expediente N° 586-2020/PS3

autoridad ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido el interesado o el Indecopi.

37. En la medida que ha quedado acreditada la infracción al artículo 19 del Código, corresponde ordenar a LG el pago de las costas y costos del procedimiento. En consecuencia, el denunciado deberá cumplir, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles de notificada la presente resolución, con pagar a la señora Arquera las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/ 36,00 (tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia).
38. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, la denunciante podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos.

Sobre la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi

39. El artículo 119 del Código establece que el Indecopi lleva un Registro de Infracciones y Sanciones a las disposiciones de la referida norma con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución¹³.
40. En razón a lo expuesto, al haberse verificado en el presente procedimiento una infracción al Código, corresponde disponer la inscripción de LG en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi por la infracción al artículo 19 del Código.

SE RESUELVE:

PRIMERO: REVOCAR la Resolución Final N° 27-2021/PS3 del 12 de enero de 2021, emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3, en el extremo que **ARCHIVÓ** el procedimiento administrativo

proceso en que haya incurrido el denunciante o el INDECOPI. En los procedimientos seguidos de parte ante la Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas, se podrá ordenar el pago de costas y costos a la entidad que haya obtenido un pronunciamiento desfavorable.

En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier comisión o dirección del INDECOPI puede aplicar las multas de acuerdo a los criterios previstos en el artículo 118 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

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 cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) mediante resolución debidamente motivada. La sanción administrativa se aplica sin perjuicio de la sanción penal o de la indemnización por daños y perjuicios que corresponda.

¹³

LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 119.- Registro de infracciones y sanciones

El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución.

La información del registro es de acceso público y gratuito.

14

M-CPC-05/01

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
Expediente N° 566-2020/PS3

180

Chequeo
CCH/2020/2

sancionador iniciado contra **LG Electronics Perú S.A.** por presunta infracción al artículo 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, y, reformándola, declarar **FUNDADA** la denuncia presentada por la señora [REDACTED] contra dicha denunciada en tanto quedó acreditado puso a disposición de la denunciante un televisor marca LG defectuoso, toda vez que la pantalla se tornó de color de negro, siendo que luego de su revisión técnica se negaron a ejecutar la garantía otorgada, amparándose en que el origen era ajeno al producto, aun cuando no se identificó el líquido detectado y cuál era el motivo de su presencia.

SEGUNDO: ORDENAR a LG Electronics Perú S.A. como medida correctiva que en el plazo máximo no prorrogable de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla reembolsar a la denunciante el monto pagado por el televisor marca lg, ascendente a S/ 2 375,00 -conforme a Factura Electrónica FA56-00578717-, más los intereses legales generados, contado a partir de la fecha en que se realizó la revisión técnica, esto es el 16 de junio de 2020, hasta la fecha de efectiva devolución.

LG Electronics Perú S.A. deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo, ante el Órgano Resolutivo de primera instancia, en el plazo máximo de cinco (5) días, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de ley.

TERCERO: IMPONER a LG Electronics Perú S.A. una **MULTA** ascendente a **0,25** Unidades Impositivas Tributarias por infringir lo establecido en el artículo 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

LG Electronics Perú S.A. deberá realizar el cumplimiento espontáneo de la multa antes impuesta, caso contrario, los actuados serán remitidos a la Subgerencia de Ejecución Coactiva (SGC) para los fines de ley, requerimiento que se realiza conforme a lo previsto en el numeral 3.3 de la Directiva N° 007-2018/DIR-COD-INDECOPI¹⁴.

CUARTO: ORDENAR a LG Electronics Perú S.A. el pago de las costas y costos del procedimiento y disponer que en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con efectuar el pago de las costas del presente procedimiento a favor del denunciante, por el importe ascendente a S/ 36,00 sin perjuicio del derecho de ésta de solicitar la liquidación de costos correspondiente.

LG Electronics Perú S.A. acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo, ante el Órgano Resolutivo de primera instancia, en el plazo máximo de cinco (5) días, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de ley.

QUINTO: Disponer la inscripción de **LG Electronics Perú S.A.** en el Registro de

¹⁴ Directiva N° 007-2018/DIR-COD-INDECOPI.

3.3. Lineamientos que debe observar cada órgano resolutivo respecto al registro y reporte de multas.

(...)

En la resolución final, además de informar la obligación de pago de la multa, el órgano resolutivo debe requerir al administrado el cumplimiento espontáneo de la prestación (multa), haciéndole presente que los actuados serán remitidos a la Subgerencia de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Nº 2
SEDE CENTRAL
Expediente Nº 586-2020/PS3

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

SEXTO: Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y agota la vía administrativa, por lo que solo puede ser cuestionada en vía de proceso contencioso administrativo ante el Poder Judicial¹⁵.

Con la intervención de los Comisionados¹⁶: Sr. Tommy Ricker Deza Sandoval¹⁷, Sra. Claudia Antoinette Mansen Arrieta, Sr. Luis Alejandro Pacheco Zevallos y Sra. Karina Rocío Montes Tapia.



Firmado digitalmente por DEZA
SANDOVAL Tommy Ricker FAJ
20132840523 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 31.05.2021 09:14:25 05:00

TOMMY RICKER DEZA SANDOVAL
Presidente

La presente Resolución fue firmada de forma digital, de conformidad con lo establecido en el artículo 3 del Reglamento de la Ley de Firmas y Certificados Digitales aprobado por Decreto Supremo 058-2008-PCM, como puede verificarse en el presente documento que se encuentra en formato PDF¹⁸.

¹⁵ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR
Artículo 125.- Competencia de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor

(...)

La Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi o la comisión con facultades desconcentradas en esta materia, según corresponda, constituye la segunda instancia administrativa en este procedimiento sumarísimo, que se tramita bajo las reglas establecidas por el presente subcapítulo y por la directiva que para tal efecto debe aprobar y publicar el Consejo Directivo del Indecopi.

La resolución que emita la correspondiente Comisión agota la vía administrativa y puede ser cuestionada mediante el proceso contencioso administrativo.

¹⁶ De conformidad con lo establecido por el cuarto párrafo del artículo 38 del Reglamento de Organizaciones y Funciones del INDECOPI, en toda sesión se **levantará un acta** que contendrá los acuerdos que adopta la Comisión y en ella se dejará constancia de los **votos singulares**.

¹⁷ De acuerdo con lo establecido por el quinto párrafo del artículo 38 del Reglamento de Organizaciones y Funciones del INDECOPI, las resoluciones que emiten las Comisiones **son suscritas únicamente por quien las preside**.

¹⁸ **REGLAMENTO DE LA LEY DE FIRMAS Y CERTIFICADOS DIGITALES APROBADO POR DECRETO SUPREMO 058-2008-PCM**

Artículo 3.- De la validez y eficacia de la firma digital

La firma digital generada dentro de la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica tiene la misma validez y eficacia jurídica que el uso de una firma manuscrita.