



FACULTAD DE DERECHO

**INFORME JURÍDICO DE EXPEDIENTE
ADMINISTRATIVO N° 914-2016/PS1**

**PRESENTADO POR
BRIAN RICARDO NEYRA PAREDES**

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

LIMA – PERÚ

2021



CC BY-NC

Reconocimiento – No comercial

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

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



Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título de Abogado

Informe Jurídico sobre Expediente N° 914-2016/PS1

<u>Materia</u>	:	Protección al consumidor
<u>Entidad</u>	:	Indecopi
<u>Denunciante</u>	:	Marina Flores Tapia
<u>Denunciado</u>	:	América Móvil Perú S.A.C
<u>Bachiller</u>	:	Neyra Paredes, Brian Ricardo
<u>Código</u>	:	2009101641

LIMA – PERÚ

2021

En el presente Informe Jurídico se analiza un expediente administrativo tramitado ante el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI), específicamente ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1, en virtud a la denuncia presentada por la Sra. Marina Flores Tapia, en contra de la Empresa América Móvil Perú S.A.C y Samsung Electronics Perú S.A.C, respecto a la adquisición de un equipo celular, por la supuesta infracción al Deber de Idoneidad, estipulado en el Art. 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, y al Art. 24° del mismo cuerpo normativo, en la medida que no se le otorgo respuesta a su reclamo efectuado.

En el expediente materia de análisis se identificaron problemas jurídicos, los mismos que fueron analizados, y se enmarcan conforme al detalle siguiente:

- a) Determinar si en caso en concreto correspondía la carga de la prueba al consumidor o al proveedor, luego del análisis normativo de nuestro ordenamiento jurídico.
- b) Determinar si las empresas denunciadas infringieron el deber de idoneidad estipulado en el Art. 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- c) Determinar si las empresas denunciadas infringieron lo estipulado en el Art. 24 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

El Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1, resolvió archivar el procedimiento administrativo sancionador iniciado en contra de las empresas denunciadas. Posteriormente, la denunciante no encontrándose de acuerdo con lo resuelto por el OPS, presento recurso de apelación, ante lo cual, la Comisión de Protección al Consumidor N° 02, confirmo lo resuelto por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1.

INDICE

- I. RELACIÓN DE LOS HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR LAS PARTES INTERVINIENTES EN EL PROCEDIMIENTO.**
- II. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE.**
- III. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS Y LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS.**
- IV. CONCLUSIONES**
- V. BIBLIOGRAFÍA**
- VI. ANEXOS**

**CAPITULO I.- RELACIÓN DE LOS HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS
POR LAS PARTES INTERVINIENTES EN EL PROCEDIMIENTO**

1.1 DENUNCIA ADMINISTRATIVA

Con fecha 26 de julio de 2016, la Sra. MARINA FLORES TAPIA (en adelante la denunciante) interpuso una denuncia ante el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI, en contra de las empresas AMERICA MOVIL PERU S.A.C (en adelante América Móvil) y SAMSUNG ELECTRONICS PERU S.A.C (en adelante Samsung) por presunta infracción de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

PETITORIO

La denunciante, solicitó lo siguiente:

1. Que, se dé inicio al Procedimiento Administrativo Sancionador, en contra de América Móvil y Samsung, en virtud a que no se le brindo una solución al problema que presentaba su teléfono celular, existiendo un contrato vigente con la empresa América Móvil.

2. Que, como medida correctiva América Móvil y Samsung cumplan con reponer un equipo celular operativo en óptimas condiciones, de acuerdo al contrato que tenía vigente con la empresa América Móvil, y a la contraprestación económica que venía realizando en forma mensual, por el servicio.
3. El pago de las costas y costos derivados del presente procedimiento.

HECHOS

1. El 03 de julio de 2015, la denunciante acudió al CAC de América Móvil, ubicado en Atocongo, con la finalidad de contratar un servicio Postpago denominado “Plan Claro Conexión 69”, el cual incluía un equipo celular para el uso de este servicio, fijándose un monto de contraprestación mensual de S/ 74.00 Soles, con un contrato determinado a un plazo de 18 meses.

En ese sentido, se le hizo entrega del (1) un equipo celular de la marca Samsung, modelo Galaxy Ace Style G357F-LTE, color Blanco, con Serie N° 000353283062289686; asimismo, se le extendió la Boleta de Venta Electrónica N° B077-00036466.

2. Con fecha 17 de abril de 2016, la denunciante acude al Centro de Atención al Usuario de la denunciada América Móvil, a fin de dejar el equipo celular para que pueda ser revisado por el personal técnico de la empresa, toda vez el equipo telefónico se colgaba, apagaba constantemente, y no se podía efectuar llamadas

telefónicas, debiendo forzar el reinicio del equipo para que sea operativo; sin embargo, este problema era constante.

De acuerdo al procedimiento de la denunciada, se le hace entrega de la Orden de Servicio Técnico N° 02129422.

3. Con fecha 21 de abril de 2016, el Servicio Técnico de la empresa América Móvil, diagnostica el desperfecto del equipo celular, señalando que se trataba de un problema con el “software” y que se había realizado el “reflash del software”, por lo que, el equipo ya se encontraba operativo para su uso. En ese sentido, la denunciante procedió a recoger el equipo telefónico; sin embargo, en el trayecto mientras se dirigía a su vivienda, el equipo volvió a presentar nuevamente fallas técnicas, ya que se colgó en reiteradas oportunidades y se apagaba.
4. Con fecha 22 de abril de 2016, la denunciante se dirigió nuevamente al Servicio técnico de la empresa denunciada, dejando en dicha área, el aparato celular para una nueva revisión, por los motivos expuestos precedentemente, ante lo cual, se le hace entrega de la Orden de Servicio Técnico N° 02134448.
5. Con fecha 23 de abril de 2016, se le refirió a la denunciante, que el equipo telefónico ingresaría al laboratorio local para realizar una serie de pruebas que determinarían el desperfecto del mismo. Ante ello, se le hace entrega a la denunciante de otro equipo celular del mismo modelo y con las mismas características del primigenio, con Serie N° 000353283062334573, entendiéndose que este nuevo equipo entregado no debería reportar ninguna

falla; sin embargo, este equipo telefónico lamentablemente tenía las mismas fallas.

6. Con fecha 24 de abril de 2016, en horas de la tarde, la denunciante se apersono al Centro de Atención al Cliente de la empresa denunciada, con la finalidad de indicar y mostrarle al personal de la empresa, que no se podía encender el equipo celular desde aproximadamente las 12:30 horas, hasta el momento en que se apersono a las instalaciones de la empresa.

Ahora bien, ante ello, la persona que recepcionó el teléfono celular, le hizo entrega de la Orden de Servicio Técnico N° 02135486, para luego dirigirse al área de Servicio Técnico, posterior a ello, indicó a la denunciante que habían reiniciado el equipo telefónico y que ya podía recogerlo para seguir usándolo.

La denunciante luego de escuchar ello, requirió hablar con el supervisor a cargo, toda vez que, en vista del anterior incidente que había acontecido, quería tener la certeza de que el equipo celular efectivamente se encontraba operativo sin ningún tipo de falla, para lo cual, requería que se le muestre la operatividad del mismo; sin embargo, no pudo conversar con dicha persona, y le señalan que envié un correo electrónico a la dirección electrónica jesus.schafere@claro.com.pe, para que, por el referido medio se le brinde una respuesta; sin embargo, ello no sucedió.

7. De otro lado, la denunciante señala que no pudo utilizar el servicio postpago contratado con la denunciante América Móvil, por las reiteradas fallas

presentadas en los equipos, pese a que cumplió con pagar los montos correspondientes a dicho servicio.

8. Ante tal situación, la recurrente acudió a Indecopi a efectos de hacer valer sus derechos como consumidor.

MEDIOS PROBATORIOS

Se ofrecieron como medios probatorios los siguientes:

- Copia de la Boleta de Venta Electrónica N° B077-00036466
- Copia del Contrato
- Copia de la Orden de Servicio Técnico N° 02129422
- Copia de la Orden de Servicio Técnico N° 02134448
- Copia de la Constancia de Devolución o Reemplazo de equipo
- Copia de la Orden de Servicio Técnico N° 02135486
- Copia de la Boleta de venta
- Copia de Reclamo ante Indecopi con registro N° 7017-2016/SAC
- Copia de Correos Electrónicos
- Copia de Consulta Sunat

2. CONTESTACION DE DENUNCIA Y DESCARGOS EFECTUADOS

En el presente caso, la empresa AMERICA MOVIL PERU S.A.C, debidamente representada por su apoderado Sr. Alex Sosa Huapaya, se apersonó y efectuó sus descargos, negando haber cometido infracción alguna establecida en el Código de Protección al Consumidor. La empresa denunciada sostuvo su posición, bajo los fundamentos siguientes:

HECHOS

1. Con fecha 03 de julio de 2016, la Sra. Flores ingreso su terminal al servicio técnico, ya que presentaba fallas en su funcionamiento, es decir, “se colgaba” “se apagaba”, y no se podía realizar llamadas telefónicas. En ese sentido, el servicio técnico emitió el informe técnico N° OST-021292422, en el cual se dejó constancia de la verificación de las fallas reportadas, motivo por el cual, en aplicación de la garantía otorgada, procedían a repararlo, siendo entregado el terminal con fecha 21 de abril de 2016.
2. El día 22 de abril de 2016, la Sra. Flores ingreso nuevamente su terminal al servicio técnico, reportando como desperfecto: “se cuelga, se apaga y no se pueden realizar llamadas”. En ese sentido, se emite el reporte N° 02134448, en el cuál se valida la falla reportada, y en aplicación de la garantía se procedió a entregar a la denunciante un nuevo aparato telefónico de la misma marca y modelo, con IMEI N° 35328306233457.

3. La denunciante no ha presentado medios probatorios que acrediten que efectivamente el nuevo teléfono presentaba las fallas que fueron alegadas.
4. Respecto a la falta de atención al reclamo presentado por la denunciante, se precisó que con fecha 02 de mayo de 2016, su servicio de atención al cliente registro el reclamo N° 07017-2016/SAC.
5. En aplicación a lo establecido en el Art. 6° del Decreto Supremo N° 006-2014-PCM, se cumplió con dar respuesta al reclamo presentado por la señora Flores, en un plazo menor a 30 días. En efecto el reclamo del 17 de abril de 2016, fue atendido el día 02 de mayo de 2016.

3. RESOLUCIÓN FINAL N° 2189-2018/PS1 DEL ORGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARISIMOS DE PROTECCION AL CONSUMIDOR N° 01

Con fecha 19 de julio de 2018 el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 01 emite la Resolución Final N° 2189-2018/PS1, donde después de analizar los hechos resuelve:

- ❖ **PRIMERO:** Archivar el procedimiento administrativo sancionador iniciado en contra de América Móvil Perú S.A.C y Samsung Electronics Perú S.A, por la presunta infracción a lo establecido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, conforme a los hechos expuestos en la resolución.

- ❖ **SEGUNDO:** Archivar el procedimiento administrativo sancionador iniciado en contra de América Móvil Perú S.A.C, por la presunta infracción a lo establecido en el artículo 24° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, conforme a los hechos expuestos en la resolución.

- ❖ **TERCERO:** Informar a las partes que la resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto en el numeral 5.1.1 de la Directiva N° 005-2017/DIR-COD-INDECOPI, Directiva que regula el procedimiento sumarísimo en materia de protección al consumidor, contra lo dispuesto por la presente jefatura procede el recurso impugnativo de apelación. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1 en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario la resolución quedar consentida.

- ❖ **CUARTO:** Informar a las partes que, conforme se dispone en el numeral 6.1 de la Directiva N° 005-2017/DIR-COD-INDECOPI, Directiva que regula el procedimiento sumarísimo en materia de protección al consumidor, las resoluciones de los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor que ponen fin al procedimiento no requiere de una declaración de consentimiento expreso.

Ahora bien, con fecha 10 de agosto de 2018, la Sra. Marina Flores Tapia, apeló la Resolución N° 2189-2018/PS1.

4. RECURSO DE APELACIÓN

Con fecha 10 de agosto de 2018, la denunciante, Sra. Marina Flores Tapia interpone recurso de apelación, solicitando se revoque la Resolución Final N° 2189-2018/PS1 de fecha 19 de julio de 2018, emitida por Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 01, que resolvió:

- ❖ Archivar el procedimiento administrativo sancionador iniciado en contra de América Móvil Perú S.A.C y Samsung Electronics Perú S.A, por la presunta infracción a lo establecido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, conforme a los hechos expuestos en la resolución.

- ❖ Archivar el procedimiento administrativo sancionador iniciado en contra de América Móvil Perú S.A.C, por la presunta infracción a lo establecido en el artículo 24° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, conforme a los hechos expuestos en la resolución.

Sobre ello, la denunciante, Sra. Marina Flores Tapia manifestó en su apelación que:

1. La carga de la prueba, correspondía a la empresa denunciada AMERICA MOVIL PERU S.A.C, quien debía probar que el aparato celular se encontraba en óptimas condiciones.

2. Existió incumplimiento de contrato por parte de la denunciada AMERICA MOVIL PERU S.A.C.
 3. Se debe aplicar el principio de legalidad, razonabilidad, imparcialidad, eficacia, verdad material, simplicidad, privilegio de controles posteriores.
 4. La protección al consumidor y los controles de la garantía de un buen producto no se ha cumplido.
 5. Aplicar sanción administrativa a las empresas denunciadas, de corresponder.
- 5. RESOLUCIÓN DE LA COMISION DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2 /RESOLUCIÓN FINAL N° 022-2019/CC2**

Con fecha 04 de enero de 2019, la Comisión de Protección al Consumidor N° 2, resolvió el recurso de apelación presentado por la denunciante Sra. Marina Flores Tapia, señalando lo siguiente:

PRIMERO: Confirmar la Resolución Final N° 2189-2018/PS1 del 19 de julio del 2018, emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1, que resolvió archivar el procedimiento administrativo sancionador iniciado contra América Móvil Perú S.A.C y Samsung Electronics Perú S.A, por presunto incumplimiento de lo establecido en el artículo 19 del Código, toda vez que la denunciante no acreditó las fallas que aún persisten en el equipo celular luego de haber ingresado al Servicio Técnico.

SEGUNDO: 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 Judicial.

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

Con la finalidad de poder realizar el análisis respectivo de los principales problemas jurídicos que podemos encontrar en el expediente, es necesario, previamente, poder identificar los mismos.

En ese sentido, de la revisión del expediente materia del presente informe jurídico, podemos identificar tres problemas jurídicos principales, los cuales son necesarios analizar a fin de poder entender si el proveedor realizó alguna infracción señalada en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, y consecuentemente, se pueda resolver la controversia suscitada.

En ese orden de ideas, conforme a lo señalado precedentemente, los principales problemas jurídicos que he podido identificar son los siguientes:

- ✚ Determinar si en el presente procedimiento administrativo, correspondía la carga de la prueba al consumidor o al proveedor, luego del análisis normativo de nuestro ordenamiento jurídico.

- ✚ Determinar si las empresas denunciadas, infringieron el deber de idoneidad

tipificado en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

- ✚ Determinar si las empresas denunciadas, infringieron lo dispuesto en el artículo 24° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que no se habría otorgado respuesta al reclamo presentado por la denunciante el 17 de abril de 2016.

Luego de haber identificado los problemas jurídicos en el expediente materia del presente informe jurídico, es necesario definir algunos conceptos básicos que guardan relación con la problemática, ello con la finalidad de poder realizar posteriormente el análisis correspondiente.

Derecho del Consumidor

El doctor Durand (2011) nos señala que “El Derecho del Consumidor es un sistema global de normas, principios e instrumentos de implantación en favor del consumidor”. (pág. 44)

Relación de Consumo

Respecto a la relación de consumo, según (Durand Carrión, 2007) esta subyace al existir tres determinados elementos, los cuales deberán ser analizados de manera integral para considerar que estamos ante una relación de consumo siendo estos un consumidor, un proveedor y un producto o servicio.

Idoneidad

A fin de entender correctamente el termino de Idoneidad, Durand (2007) indica

que “Es la coincidencia entre lo que el consumidor espera y lo que el consumidor recibe efectivamente. Pero a su vez lo que el consumidor espera depende de la cantidad y calidad de información que ha recibido”. (pág. 232)

Reclamo y Queja

Con la finalidad de entender la diferencia entre reclamo y queja en el ámbito del Derecho del Consumidor, podemos encontrar específicamente tal definición en la página web (Indecopi, s.f), un reclamo es presentado por un determinado consumidor ante la inconformidad de un bien que adquiere o un servicio que le han prestado, y la queja es presentada en virtud a una causa que no tiene incidencia directa en el giro del negocio.

Reparación del Producto y Deber de Idoneidad

Para comprender la relación que guardan los términos de reparación de producto e idoneidad, es necesario recurrir a la RESOLUCIÓN 1008-2013/SPC-INDECOPI, expida por Sala Especializada en Protección al Consumidor, materia recurso de revisión:

65. Si bien el artículo 97° inciso c) del Código³¹ establece como uno de los derechos de los consumidores, la facultad de solicitar la reparación o reposición del producto, o la devolución de la cantidad pagada cuando por sus deficiencias de fabricación, elaboración, estructura o calidad o condiciones sanitarias o por los vicios ocultos, en su caso, el producto adquirido no sea apto para el uso al cual está destinado; esta Sala considera que dicha norma no pretende liberar o exonerar a los proveedores de la obligación de poner a disposición productos

idóneos en el mercado, siendo que tal artículo únicamente recoge el derecho subjetivo que tienen los consumidores de exigir a los proveedores la aplicación oportuna y adecuada de los respectivos remedios frente a la comisión de una infracción al deber de idoneidad.

Garantía Explicita

La Garantía Explicita es un mecanismo que la ley otorga al consumidor a fin de poder protegerlo frente a un defecto en el producto adquirido, conforme se señala en el “Código de Protección y Defensa del Consumidor”, Ley N° 29571, específicamente en el siguiente artículo:

Artículo 20.- Garantías

Para determinar la idoneidad de un producto o servicio, debe compararse el mismo con las garantías que el proveedor está brindando y a las que está obligado. Las garantías son las características, condiciones o términos con los que cuenta el producto o servicio.

b. Una garantía es explícita cuando se deriva de los términos y condiciones expresamente ofrecidos por el proveedor al consumidor en el contrato, en el etiquetado del producto, en la publicidad, en el comprobante de pago o cualquier otro medio por el que se pruebe específicamente lo ofrecido al consumidor. Una garantía explícita no puede ser desplazada por una garantía implícita.

La Carga de la Prueba en el Derecho de Consumidor

Respecto a la carga de la prueba en los procedimientos de Derecho del Consumidor, según Chang (2012) señala que “Si el consumidor alega que el producto o servicio que adquirió es defectuoso, evidentemente es de su carga acreditar la veracidad de dicha afirmación”. (pág. 206)

Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor

Podemos acotar sobre este Órgano que fue creado con la finalidad de establecer un procedimiento célere en aquellos casos de menor cuantía se ha creado en el Indecopi un órgano resolutivo de procedimientos sumarísimos, de conformidad a lo señalado en el “Código de Protección y Defensa del Consumidor”, Ley N° 29571, específicamente en el siguiente artículo:

Artículo 124.- Órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor

A efectos de establecer un procedimiento especial de protección al consumidor de carácter célere o ágil para los casos en que ello se requiera por la cuantía o la materia discutida, el Consejo Directivo del Indecopi crea órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor, que se encuentran adscritos a las sedes de la institución a nivel nacional u oficinas regionales en las que exista una Comisión de Protección al Consumidor o una comisión con facultades desconcentradas en esta materia.

El Debido Procedimiento Administrativo

Según el autor Rojas (2011) expresa que:

El debido proceso es, así, una garantía formal para el administrado en el sentido de que deben cumplirse todos los actos y/o fases procedimentales que la ley exige para que una decisión o resolución (acto final) pueda calificarse con validez a la luz del ordenamiento jurídico. (pág. 184)

Presunción de Licitud

Se puede precisar el término de la Presunción de Licitud en el ámbito administrativo conforme brinda Baca (2020) de la siguiente manera:

En tal sentido, entendido como un principio-derecho con reconocimiento pleno en todo ámbito de la actuación estatal en la que se discuta la presunta responsabilidad de toda persona, esta presunción de licitud brinda una protección, inicial y relativa al imputado, e impone una carga para el órgano – jurisdiccional o administrativo– que tiene a cargo la evaluación de dicha responsabilidad. (pág. 268)

Las Medidas Correctivas

A fin de entender el término de Medidas Correctivas, es necesario recurrir a la Resolución Final N° 112-2017/INDECOPI-JUN, expedida por La Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Junín, materia Idoneidad del Servicio:

66. Las medidas correctivas pueden ser reparadoras o complementarias, siendo

las primeras, aquellas que tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y las segundas, aquellas que tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

Potestad Sancionadora y Sanción Administrativa

Podemos encontrar una definición de Potestad Sancionadora y sobre la Sanción Administrativa, en la Sentencia expedida por el Tribunal Constitucional, conforme al Exp.03456-2007-PA/TC, en su fundamento 4 que detalla lo siguiente:

La aplicación de una sanción administrativa constituye manifestación de la potestad sancionadora del Estado, por lo que su validez, en el contexto de un Estado de derecho respetuoso de los derechos fundamentales, está condicionada al respeto de la Constitución y de los principios en ésta consagrados. Por ello la administración, en el desarrollo de procedimientos administrativos disciplinarios, está vinculada al irrestricto respeto de los derechos constitucionales procesales y a los principios constitucionales que la informan.

Apelación

A fin de entender el termino de recurso de apelación es necesario recurrir a la definición de J. Carrión & J.L Carrión (2019) a efectos de comprender detalladamente el significado:

El recurso de apelación es el medio impugnatorio más usado por excelencia, ya

que hace posible la revisión de la resolución impugnada por el superior jerárquico. Este recurso no solo permite la revisión de los errores *in iudicando*, sean los de hecho como los de derecho, sino también los *in procedendo*, que son los relacionados a la formalidad de la resolución impugnada. (pág. 293)

Ahora bien, se procederá a realizar el análisis de los problemas jurídicos:

 **Respecto a Determinar si en el presente procedimiento correspondía la carga de la prueba al consumidor o al proveedor, luego del análisis normativo de nuestro ordenamiento jurídico**

Como premisa principal podemos señalar que cuando un consumidor advierte una insatisfacción o defraudación sobre el producto que hubiera adquirido, o sobre el servicio que hubiera contratado, para los fines que estimo conveniente, deberá probar mínimamente el defecto del mismo.

En ese sentido, luego de este presupuesto mínimo, que se le exige al consumidor, corresponderá al proveedor del producto o servicio, poder acreditar que el defecto de los mismos no le son imputables, por los motivos que, se explicaran posteriormente.

Ahora bien, partiendo de la premisa referida, a fin de determinar a quién le corresponde la carga probatoria en el expediente materia de análisis, debemos analizar las normas de nuestro ordenamiento jurídico.

Debemos iniciar remitiéndonos a lo estipulado en el Art. 173.2 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, en el cual se señala que:

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

Complementando lo señalado por dicha norma, debemos remitimos a lo estipulado en el Art. 196 del Texto Único Ordenado del Código Procesal Civil que señala:

Artículo 196.- Salvo disposición legal diferente, la carga de probar corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión, o a quien los contradice alegando nuevos hechos.

Por lo que, luego del análisis e interpretación sistemáticas de normas acotadas, se evidencia que en el presente procedimiento seguido ante INDECOPI correspondía a la denunciante presentar los medios probatorios idóneos con la finalidad de acreditar el desperfecto en el aparato móvil, y con ello de corresponder, se debería emitir una sanción a los denunciados.

En ese orden de ideas, he elaborado el esquema siguiente:



En consecuencia, en el presente procedimiento administrativo correspondía al consumidor probar el desperfecto del aparato móvil, y de haberse acreditado dicho desperfecto, el proveedor en este caso Claro debía de demostrar que dicho defecto no le es imputable; sin embargo, en el caso materia de análisis no se logró probar el desperfecto del producto adquirido.

- ✚ **Determinar si las empresas denunciadas, infringieron el Deber de Idoneidad tipificado en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor**

Conforme a lo desarrollado a través del informe jurídico y a lo señalado en el

Código de Protección y Defensa del Consumidor, debemos entender como idoneidad a lo que un consumidor espera cuando adquiere un determinado producto, o contrata un servicio, a fin de satisfacer su necesidad, y a lo que en realidad recibe, atendiendo a la naturaleza del mismo.

Ante ello, los proveedores deberán responder por la idoneidad y calidad de los productos y/o servicios determinados que son ofrecidos en el mercado.

Asimismo, respecto al caso materia de análisis es importante señalar que, en el caso de fabricación de aparatos móviles, estos corresponden a un sistema de producción en masa, motivo por el cual, se puede prever que existan márgenes de error en los mismos.

En ese sentido, al realizar una interpretación de forma sistemática de las normas especificadas en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, se debe entender que la idoneidad no implica por sí misma, que los productos ofrecidos en el mercado, no tendrán ninguna falla, ya que ello es imposible.

Sin embargo, el proveedor ante esta posibilidad, debe ofrecer o brindar al consumidor medios que sean razonables a fin de solucionar los desperfectos que puedan presentar los productos ofertados, ya sea realizando la reparación, sustituyendo el producto, o de corresponder efectuar la devolución del monto cancelado por el producto.

De otro lado, es importante señalar que conforme a lo dispuesto en el Código de Protección y Defensa del Consumidor (Art.20) a efectos de poder establecer la Idoneidad de un producto, se deberá comparar con aquella garantía que el proveedor otorga al ofertar un producto, que en este caso sería una garantía explícita.

Ahora bien, en el presente caso, la empresa denunciada en una primera oportunidad recibió en su centro de Servicio Técnico, el aparato móvil de la denunciante, emitiéndose para tal efecto, el Informe técnico N°0ST 021292422, en el cual se dejó constancia de la verificación de las fallas reportas y se procedió a reparar el dispositivo móvil.

Posteriormente, al reportar la denunciante nuevamente fallas en el dispositivo móvil, procede a ingresarlo nuevamente al Centro de Servicio Técnico de la denunciada, en el cuál se valida la falla, emitiéndose para tal efecto el Informe técnico N° 02134448, y en aplicación de la garantía, se le entrega a la denunciante un nuevo dispositivo móvil.

Finalmente, en una tercera oportunidad la denunciante ingresa al Centro de Servicio Técnico de la denunciada el nuevo dispositivo móvil que se le había entregado, señalando que presentaba fallas; sin embargo, la empresa denunciada emitió el Informe técnico N° 02135486, el cual determinó que el dispositivo móvil no presentaba el defecto alegado por la denunciante.

En consecuencia, se puede apreciar luego de realizar el análisis respectivo que, la empresa denunciada en aplicación de lo dispuesto en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, y en aplicación de la garantía otorgada, reparo en una primera oportunidad el dispositivo móvil, y posteriormente, al haberse reiterado y verificado el desperfecto realizó el cambio por un dispositivo móvil nuevo, por lo que, no se ha infringido el deber de idoneidad.

✚ Determinar si las empresas denunciadas, infringieron lo dispuesto en el artículo 24° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que no se habría otorgado respuesta al reclamo presentado por la denunciante el 17 de abril de 2016

Para iniciar el análisis debemos entender como reclamo a aquel acto por el cual un determinado consumidor presenta su inconformidad ante el proveedor, respecto a un producto adquirido o a un servicio que le han prestado.

Conforme a lo dispuesto en el Art. 24.1 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, se establece un determinado plazo a fin de obtener una respuesta por parte del proveedor, que es el de 30 días, que podrá ser prorrogado por un plazo igual, si es que por la naturaleza del reclamo se justifica, por lo que, es obligación del proveedor dar respuesta al mismo.

En ese sentido, un proveedor incurriría en infracción a lo dispuesto en dicha norma, si no brinda respuesta a un reclamo presentado por un consumidor, dentro del plazo legal establecido.

En el presente caso, la denunciante señaló que con fecha 17 de abril de 2016, habría presentado un reclamo ante el proveedor; sin embargo, no se acredita en su denuncia medio probatorio que pueda corroborar dicha información, por lo que, en virtud a lo desarrollado sobre la carga de la prueba, debió presentar el documento que acredite lo señalado.

Sin perjuicio de ello, el proveedor con fecha 02 de mayo de 2016, brindó respuesta al reclamo presentado por la denunciante con fecha 25 de abril de 2016. En ese orden de ideas, se puede establecer que, al no haberse presentado medio de prueba idóneo que acredite lo manifestado por la denunciante, no se puede determinar que el proveedor infringió lo dispuesto en el Art. 24 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Ahora bien, con la finalidad de reforzar el análisis realizado en el presente caso, respecto al deber de idoneidad, y la carga probatoria, nos remitiremos a dos resoluciones expedidas por el Indecopi, en las cuales desarrollan dichos conceptos conforme al detalle siguiente:

Resolución Final N° 0190-2021/PS1, expida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1, materia deber de Idoneidad, en sus fundamentos 13 y 14 señala lo siguiente:

13. Si bien el Código no ha establecido expresamente un orden de prelación en la aplicación de las alternativas de solución dispuestas en el artículo 97°, las mismas deberán ser razonables y adecuadas considerando las circunstancias

del caso concreto, en ese sentido, a criterio de este Órgano Resolutivo, a fin de determinar la idoneidad de los productos en cuestión, los proveedores deberán validar dichas garantías legales en el siguiente orden: (i) Si el equipo adquirido presenta fallas por primera vez, el proveedor deberá cumplir con repararlo. En caso el servicio técnico correspondiente determine que ello no fuera posible, el proveedor deberá cambiar el equipo defectuoso por uno nuevo o devolverá el monto pagado por el mismo, a elección del consumidor; y, (ii) si el equipo reparado en una primera oportunidad volviera a presentar fallas, el proveedor deberá cambiar el equipo por uno nuevo o proceder con la devolución del monto pagado, a elección del consumidor.

14. Ello, encuentra sustento en el análisis de la realidad que concierne a este tipo de mercados, donde a efectos de satisfacer la demanda actual de equipos celulares, los fabricantes de dichos artefactos utilizan procesos productivos de fabricación masiva, práctica comercial en la cual no es factible asegurar la perfección en la elaboración y funcionamiento de todos y cada uno de los equipos celulares que ingresan al mercado, pese a contar con mecanismos de control de calidad antes, durante y después a la fabricación, razón por la cual, el sistema de producción en masa prevé la existencia de márgenes de error regulados.

Resolución Final N° 017-2019/CC2, expida por la Comisión de Protección al Consumidor N° 2-Sede Central, Exp. 497-2018/PS1, materia Procedimiento Administrativo Sancionador, en los fundamentos 20 y 21 señala lo siguiente:

20. En efecto, de la revisión del contenido del Informe Técnico N° 02594428, se verifica que la pantalla del equipo terminal del denunciante se encontraba “quebrada”, lo cual habría determinado que el mismo presentara las fallas de funcionamiento advertidas por el señor López en su escrito de denuncia (pantalla oscila).

21. No obstante lo anterior, contrariamente a lo consignado en dicho informe técnico; de la OST N° 02594428 se puede apreciar que al momento de ingresar el equipo materia de denuncia para su evaluación, el proveedor no consignó que la pantalla de éste presentara una rotura o alguna evidencia que permita determinar que la misma presentaba alguna señal de quebrantamiento, conforme fuera alegado en el informe técnico mencionado.

**CAPITULO III.- POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES
EMITIDAS Y LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS**

**3.1 SOBRE LA RESOLUCIÓN FINAL N° 2189-2018/PS1 DEL ORGANO
RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARISIMOS DE PROTECCION
AL CONSUMIDOR N° 01**

Con fecha 19 de julio de 2018 el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 01 emite la RESOLUCION FINAL N° 2189-2018/PS1, donde después de analizar los hechos resuelve:

- ❖ **PRIMERO:** Archivar el procedimiento administrativo sancionador iniciado en contra de América Móvil Perú S.A.C y Samsung Electronics Perú S.A, por la presunta infracción a lo establecido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, conforme a los hechos expuestos en la resolución.

- ❖ **SEGUNDO:** Archivar el procedimiento administrativo sancionador iniciado en contra de América Móvil Perú S.A.C, por la presunta infracción a lo establecido en el artículo 24° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, conforme a los hechos expuestos en la resolución.

❖ **TERCERO:** Informar a las partes que la resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto en el numeral 5.1.1 de la Directiva N° 005-2017/DIR-COD-INDECOPI, Directiva que regula el procedimiento sumarísimo en materia de protección al consumidor, contra lo dispuesto por la presente jefatura procede el recurso impugnativo de apelación. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1 en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario la resolución quedar consentida.

❖ **CUARTO:** Informar a las partes que, conforme se dispone en el numeral 6.1 de la Directiva N° 005-2017/DIR-COD-INDECOPI, Directiva que regula el procedimiento sumarísimo en materia de protección al consumidor, las resoluciones de los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor que ponen fin al procedimiento no requiere de una declaración de consentimiento expreso.

Respecto a lo resuelto por la primera instancia y a los conceptos desarrollados en el presente informe jurídico, considero que el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor, resolvió de acorde a Derecho, ello de conformidad a lo estipulado en el Código de Protección y Defensa de Consumidor, y a las normas de aplicación supletoria al presente procedimiento administrativo, realizando un análisis sistemático de las mismas.

En ese sentido, concuerdo con los criterios utilizados para resolver el presente caso, en atención a las consideraciones siguientes:

1. Es cierto que es obligación del Estado defender los intereses de los consumidores y usuarios de conformidad con lo estipulado en el Art. 65 de La Constitución Política del Perú; sin embargo, en el caso materia de análisis, se debe acreditar cuanto menos el desperfecto en el producto, a fin que el Estado tutele el derecho de la denunciante.
2. La carga de la prueba correspondía al consumidor, es decir, debió mínimamente acreditar el desperfecto en el dispositivo móvil; sin embargo, en su escrito de denuncia no se advierte que haya presentado medio de prueba idóneo que lo acredite.

Sin embargo, la empresa denunciada (Claro) presenta un medio de prueba en su escrito de formulación de descargos como es el informe técnico, realizado por un técnico especialista, en el cual se señalaba que el dispositivo móvil no tenía ningún desperfecto, constituyéndose así en prueba determinante para la resolución del caso. En ese orden de ideas, en este tipo de procedimiento se debe observar la siguiente regla:

- **Acreditación del defecto:** El consumidor deberá acreditar la existencia del defecto en el producto adquirido.

- **Imputación del defecto:** Si el consumidor acredita el defecto, el proveedor deberá demostrar que dicho defecto no le es imputable.
3. El proveedor es administrativamente responsable salvo exoneración de responsabilidad, por caso fortuito, fuerza mayor, hecho determinante de un tercero, o por la propia imprudencia realizada por el consumidor.
 4. El consumidor no acreditó el desperfecto del dispositivo móvil, con lo cual no se verificó infracción al deber de idoneidad por parte del denunciado.
 5. Se resolvió en atención a los Principios de Legalidad, Debido Procedimiento e Imparcialidad.
 6. Se aplicó el Principio de Presunción de Licitud, en el sentido de que al no haber prueba o evidencia que acredite infracción por parte del denunciado, se presume que actuó de conformidad con sus deberes.
 7. La empresa denunciada, en una primera oportunidad al presentarse fallas en el dispositivo móvil de la denunciante procedió a realizar las reparaciones correspondientes, luego ante una segunda falla procedió a entregar un nuevo producto, cumpliendo con lo dispuesto en el numeral c) del Art. 97 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
 8. Como se ha referido precedentemente, en el presente caso, el proveedor otorgó una garantía explícita, por lo que, en aplicación de la misma y a fin de no

perjudicar al consumidor en su oportunidad se le realice el cambio del producto por uno nuevo de las mismas características.

9. La denunciante no presentó medio de prueba idóneo respecto a la supuesta infracción al Art. 24 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, por lo que, el proveedor no habría infringido dicha norma.

3.2 SOBRE LA RESOLUCIÓN DE LA COMISION DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2 /RESOLUCIÓN FINAL N° 022-2019/CC2

Con fecha 04 de enero de 2019, la Comisión de Protección al Consumidor N° 2, resolvió el recurso de apelación presentado por la denunciante Sra. Marina Flores Tapia, señalando lo siguiente:

PRIMERO: Confirmar la Resolución Final N° 2189-2018/PS1 del 19 de julio del 2018, emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1, que resolvió archivar el procedimiento administrativo sancionador iniciado contra América Móvil Perú S.A.C y Samsung Electronics Perú S.A, por presunto incumplimiento de lo establecido en el artículo 19 del Código, toda vez que la denunciante no acreditó las fallas que aún persisten en el equipo celular luego de haber ingresado al Servicio Técnico.

SEGUNDO: 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 Judicial

Respecto a lo resuelto por la Comisión de Protección al Consumidor, en concordancia a lo resuelto por la primera instancia, y a los conceptos desarrollados, me encuentro de acuerdo con la referida resolución.

En el sentido que confirmo la resolución de primera instancia, tomando como principal criterio que la denunciante no había acreditado el desperfecto del dispositivo móvil, y que la empresa denunciada había cumplido con hacer efectiva la garantía explícita, al reparar en su oportunidad el dispositivo móvil con desperfecto, y efectuar el cambio por un nuevo dispositivo móvil posteriormente, ante lo cual, no se habría infringido el deber de idoneidad.

Siendo importante resaltar de la resolución, que es imposible lograr un mercado perfecto en el cual se puedan comercializar productos sin defectos, ante lo cual, se ha buscado crear mecanismos que protejan al consumidor ante estos supuestos, como son las garantías.

Finalmente, se debe tomar en cuenta que un proveedor no infringe la norma, no solo cuando ofrece un producto en óptimas condiciones, sino que, además, en el supuesto de presentarse algún desperfecto, cumpla con realizar la reparación o cambio de producto de ser necesario y así evitar que el consumidor se vea afectado.

CAPITULO IV.- CONCLUSIONES

- ✚ Nuestro ordenamiento jurídico tutela los Derechos de los Consumidores; sin embargo, existe un presupuesto mínimo en el caso materia de análisis que se debió cumplir por parte del consumidor a fin de que el Estado otorgue la tutela respectiva.

- ✚ En el procedimiento materia de análisis, la carga de la prueba correspondía al consumidor, debiendo acreditar mínimamente el desperfecto en el teléfono celular con medio de prueba idóneo.

- ✚ La empresa denunciada, actuó de acuerdo a lo estipulado en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, ya que en principio reparo el teléfono celular, y luego de reiterar las fallas, procedió a cambiar el producto por uno de similares características, cumpliendo con la garantía otorgada.

- ✚ La denunciante no presento medio de prueba idóneo respecto a la supuesta infracción al Art. 24 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, por lo que, el proveedor no habría infringido dicha norma.

- ✚ Un proveedor será administrativamente responsable salvo exoneración de responsabilidad, por caso fortuito, fuerza mayor, hecho determinante de un tercero, o por la propia imprudencia realizada por el consumidor.

- ✚ Se aplicó correctamente el Principio de Presunción de Licitud, toda vez que al no existir evidencia que acredite las infracciones denunciadas, se resolvió archivar la denuncia formulada.

- ✚ La autoridad administrativa en el caso en concreto ante falta de pruebas no puede verificar los hechos denunciados, por lo que, ante dicha situación no puede suplir la actividad probatoria del denunciante.

- ✚ En el caso materia de análisis, el proveedor presentó un medio de prueba idóneo a diferencia de la denunciante motivo por el cual se determinó que no habría vulnerado las normas tipificadas en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

- ✚ Se debe verificar la naturaleza del producto, ya que al ser producido masivamente como en el presente caso, es muy probable que presenten fallas de fábrica, si se determina estas fallas corresponde a que se repare o cambie el producto, si no se da esto se devuelve el dinero.

CAPITULO IV.- BIBLIOGRAFIA

Referencias Bibliográficas:

Durand Carrión, J. B. (2007). *Tratado de Derecho del consumidor en el Perú*. Lima: UNIVERSIDAD DE SAN MARTIN DE PORRES FONDO EDITORIAL.

Durand Carrión, J. B. (s.f.). *Op Cit*.

Referencias Hemerográficas:

Baca Merino, R. (2020). Alcances de la presunción de licitud en el procedimiento administrativo sancionador. *Revista Derecho & Sociedad, N° 54 (I)*, 268.

Carrión Lugo, J., & Carrión Arauco, J. L. (2019). MEDIOS IMPUGNATORIOS ANALISIS JURIDICO. *GACETA CIVIL & PROCESAL CIVIL N° 71*, 287-294.

Durand Carrión, J. B. (2011). Los vacíos del Nuevo Código de Protección y Defensa del Consumidor y su repercusión en los derechos del consumidor, perspectivas y efectos en el Derecho Civil . *Revista de la Universidad San Martin de Porres-Facultad de Derecho*, 44.

Rojas Franco, E. (2011). El Debido Procedimiento Administrativo. *Revista de la Facultad de Derecho de la PUCP N° 67*.

Referencias Electrónicas:

Chang Tokushima, J. S. (s.f de Julio de 2012). *PUCP*. Obtenido de PUCP: <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/iusetveritas/article/view/12030/12598>

Indecopi. (s.f). Obtenido de Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual: <https://bit.ly/3wbF2Sk>

Sentencias:

Sentencia 1008-2013/SPC-INDECOPI. (2013, 25 de abril). Indecopi (Julio Baltazar, D.C).

<https://www.indecopi.gob.pe/documents/20182/165724/Re1008.pdf/7ae5d5c8-2293-4bc2-930e-ac66ab150de1>

Sentencia 112-2017/INDECOPI-JUN. (2017, 24 de marzo). Indecopi (Armando Rafael, P.H).

<https://www.indecopi.gob.pe/documents/51787/201134/112-2017/385bc9df-5f30-e2b4-196e-6b6e25f65d18>

Sentencia Exp.03456-2007-PA/TC. (2007, 09 de noviembre). Tribunal Constitucional

<https://tc.gob.pe/jurisprudencia/2008/03456-2007-AA.pdf>

Sentencia N° 0190-2021/PS1. (2021, 17 de febrero). Indecopi. (Carla, R.F)

Sentencia N° 017-2019/CC2. (2019, 04 de enero). Indecopi. (Claudia Antoinette, M.A)

Normativas:

Constitución Política del Perú (1993)

Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N° 29571 (02 de setiembre de 2010)

Ley del Procedimiento Administrativo General, Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (25 de enero de 2019)

Texto Único Ordenado del Código Procesal Civil, Resolución Ministerial N° 010-93-JUS

CAPITULO VI. - ANEXOS

- **6.1 Denuncia y sus respectivos anexos.**
- **6.2 Resolución Inicio de Procedimiento Administrativo**
- **6.3 Contestación de la denuncia**
- **6.4 Resolución de primera instancia.**
- **6.5 Apelación**
- **6.6 Resolución de segunda instancia.**

6.1 Denuncia y sus respectivos anexos

 **Banco de la Nación**
BANCO DE LA NACION
SERVICIO RECARGACION

RECIBIDO
2016 JUL 26
MAG: 04

Indecopi

COMPROBANTE DE PAGO
INDECOPI-ABINCEI

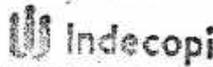
CORIGO : 381888738
DENUNCIA PROCED. SUPLENTE DE PROTECCION AL CONSUMIDOR
DOCUMENTO: IMI 09419768

CANT. DOC.: 8081
AVAL PROF: S/. *****36.00
DETRACC.: S/. *****40.00
TOTAL
A PAGAR : S/. *****36.00

0460465 0000000 569300017 9120 0040 09:16:44
CIBF54E

CLIENTE
"Verifique su dinero antes de retirarse de la ventanilla"

03762579 -4-Z Banco de la Nación Banco de la Nación



102363

914-2016/PS1 29
OPS

<p>USO INTERNO</p>	<p>DATOS GENERALES DE LA DENUNCIA</p>	Código:	F-OPS-01
		Versión:	01
		Fecha:	2016-07-09
		Página:	1 de 2

RECIBIDO

1. DATOS DEL INTERESADO

Nombre completo si es persona natural / Razón Social vigente si es persona jurídica
Marina Flores Tapia

DNI o Número de RUC: *09419765* Teléfono (fijo y/o móvil): *943385521* Correo electrónico: *marina.flores@hmail.com*

DOMICILIO PROCESAL (DÓNDE HACER LLEGAR LAS NOTIFICACIONES)

Avenida/Calle/Pasaje/Jirón: *Jr. 2 de mayo 875* Número/Departamento/Interior/Manzana/Lote: *Valle Alto - J. C. Mariátegui* Urbanización: *J. C. Mariátegui*

Referencias: *alt. de la cdra 7 de av. progreso - req. Hospital María Auxiliadora*

Distrito: *Villa María del Tpo* Provincia: *Lima* Departamento: *Lima*

2. DATOS DEL PROVEEDOR

Nombre completo si es persona natural / Razón Social vigente si es persona jurídica
América Móvil Perú SAC

DNI o Número de RUC: *20467534026*

DOMICILIO

Avenida/Calle/Pasaje/Jirón: *Av. Nicolás Ariola 480* Número/Departamento/Interior/Manzana/Lote: *Urb. Santa Catalina* Urbanización: *Urb. Santa Catalina*

Referencias:

Distrito: *La Victoria* Provincia: *Lima* Departamento: *Lima*

3. INFORMACIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO

a) Producto o servicio que motiva su denuncia: (Ejemplos: lavadora, equipo celular, tarjeta de crédito, seguro de vida, servicio de transporte o encomienda):
Equipo celular marca Samsung

b) Valor del producto o servicio: (Ejemplos: precio que pagó, monto de la línea de crédito o préstamo o valor de la póliza)
contrato vigente

c) En caso denuncie operaciones dinerarias no reconocidas (por ejemplo, consumos, transferencias o retiros), falta de devolución de dinero, cobros indebidos, no autorizados o en exceso, o similares, por favor indique el número de transacciones y el monto total de las mismas:

Número de operaciones: \$/ US\$

d) ¿Presentó reclamos por escrito al proveedor? SI () No () ¿Cuántos? ()

e) ¿Reclamo ante el Servicio de Atención al Ciudadano? SI () No ()



4. DEFECTOS O FALLAS EN EL PRODUCTO O SERVICIO (de manera resumida y precisa)

(Ejemplos: "Falta de atención del reclamo", "Demora en la entrega del producto", "Producto defectuoso", "Cancelación de vuelo", "Pérdida de encomienda", "Cobro indebido", "Operaciones no reconocidas", "Métodos abusivos de cobranza", "Falta de atención de pedido de información", "Falta de entrega de información al contratador" o "Falta de entrega del Libro de Reclamaciones".)

- a. El equipo celular defectuoso
- b. Se cumplió con el procedimiento en la Empresa Armonia Movil S.A.C
- c. No solucionan el problema de entregar un producto que funciona y que no contenga fallas (en el punto se detalla)
- d.

5. MEDIDAS CORRECTIVAS ⁽¹⁾ SOLICITADAS (lo que desea obtener)

(Ejemplos: reparar o cambiar productos por otros de iguales o similares características; cumplir con el servicio contratado u otro de efectos equivalentes; devolver el precio pagado por el producto o servicio más los intereses legales correspondientes; responder la solicitud de información o el reclamo)

- a. producto util.
- b. Que la entrega del producto no sea el mismo equipo, sino uno nuevo habilitado para utilizar de acuerdo al pago que se viene realizando
- c.
- d.

6. ¿SOLICITA EL REEMBOLSO DE COSTAS Y COSTOS ⁽²⁾? Sí (X) No ()

7. DOCUMENTOS QUE ADJUNTA AL FORMATO:

- a) Escrito de denuncia
- b) Comprobante de pago de tasa
- c) Poderes de Representación
- d) Medios Probatorios

¡IMPORTANTE! Se recomienda que el escrito de denuncia identifique claramente las infracciones denunciadas y se adjunten los medios probatorios que las sustentan. Caso contrario, el OPS se reserva el derecho de solicitar documentación e información adicional a la parte interesada.

En caso de denuncias vinculadas a productos pasivos (cuentas de ahorros, CTS, depósitos a plazo fijo, etc) ofrecidos por empresas del sistema financiero, la firma la parte interesada o su representante -siempre que cuente con facultades expresas y suficientes- constituye autorización para solicitar al proveedor denunciado levantar el secreto bancario y brindar al órgano resolutorio, información sobre los movimientos de la referida cuenta.


 Firma del interesado o su representante _____ Fecha _____
 DNI N° 79419768

¹ Además de la sanción administrativa al proveedor por una infracción al Código, el Intecopi puede ordenarle cumplir con medidas correctivas reparadoras y complementarias. Las medidas correctivas reparadoras buscan revertir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y las medidas correctivas complementarias buscan revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.
² COSTAS: Es el pago de la tasa y puede incluir otros conceptos como peritos e inspecciones.
 COSTOS: Se refiere al pago de los honorarios profesionales del abogado.
 En ambos supuestos, el consumidor deberá acreditar con documento fehaciente haber incurrido en dichos gastos.

SUMILLA: DENUNCIA

SEÑORES DEL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL (INDECOPI)

Yo MARINA FLORES TAPIA con DNI 09419768 domiciliada en Jirón 2 de mayo 875 Vallecito Alto - José Carlos Mariátegui del Distrito de Villa María del Triunfo, ante usted respetuosamente, digo:

I.- Dar Inicio del Procedimiento Sancionador, por no haberme brindado solución del aparato celular existiendo un contrato vigente.

En defensa de mis derechos de consumidor, presento denuncia para que se inicie el procedimiento administrativo SANCIONADOR en contra de la Empresa AMERICA MOVIL PERU S.A.C. con RUC N° 20467534026 con domicilio en AV. NICOLAS ARRIOLA N° 480 URB. SANTA CATALINA del Distrito LA VICTORIA, y como tercero responsable a la Empresa SAMSUNG con RUC N° 20300263578 con domicilio en AV. RIVERA NAVARRETE NRO. 501 (PISO 9) - SAN ISIDRO, en mérito a los siguientes fundamentos.

II.- Narración de los hechos que fundamentan la denuncia.

1. Con fecha 03 de julio de 2015 en la CAC Atocongo se realizó un Contrato de equipo y de servicio postpago con un Plan Claro conexión 69. Siendo los datos del equipo celular de la marca SAMSUNG GAL ACE STYLE G357F LTE BLANCO P de serie N° 000353263062289686 extendiéndome una Boleta de Venta Electrónica N° B077-00036486. Fijándose un monto de S/. 74 soles mensuales. Mencionar que el Contrato es de 18 meses.
2. Con fecha 17 de abril de 2016, se deja el equipo en mal estado, ya que se apagaba y se colgaba o simplemente no ingresaba ni se podía realizar llamadas. Debiendo forzar el reinicio del aparato para que funcione o sea operativo, debido a que los últimos 5 días a la entrega, era constante el apagado y/o se quedaba en el limbo. De acuerdo al procedimiento de la empresa se me entrega la Orden de Servicio Técnico N°02129422.
3. Con fecha 21 de abril de 2016, en otra hoja pero con la misma Orden de Servicio Técnico N°02129422, diagnostican que es un problema con el software y que habían realizado el Re-flash del software y que el equipo ya se encontraba operativo, por lo que opte por recibir y; sin embargo en el trayecto a mi casa nuevamente se apaga y se cuelga más de 3 veces.
4. Con fecha 22 de abril de 2016, nuevamente se deja el equipo en mal estado, ya que continuaba con las mismas fallas y al parecer aumento las fallas: se apaga, se reinicia, se cuelga no permitiendo el ingreso ni salidas de llamadas. De acuerdo al procedimiento de la empresa se me entrega la Orden de Servicio Técnico N°02134448.
5. Con fecha 23 de abril de 2016, en otra hoja pero con la misma Orden de Servicio Técnico N°02134448, en el diagnóstico indica que ingreso para pruebas de laboratorio local, por lo que se me entrega otro equipo del mismo modelo con la serie N° 000353263062334573. Entendiéndose que este equipo no debería de reportar ninguna falla, sin embargo este nuevo equipo tiene las mismas fallas.
6. Con fecha 24 de abril de 2016 a las 17:46 horas me apersoné a la ventanilla para indicar y mostrarles que el equipo se apago desde las 12:30 horas hasta 17:46 horas, la misma señorita se fue al laboratorio y lo reiniciaron, después dice, que ya lo podía recoger, que ya funciona; eso sí

es indignante, es un mal servicio al cliente. Insistí hablar con el Supervisor, nunca se apersono, entonces me señalan que regrese dentro de 1 hora y del cual entregan la Orden de Servicio Técnico N°02135486. Después del tiempo transcurrido me apersono y me reiteran lo mismo y eso fue demasiado la falta de respeto y mala atención al cliente, no brindan ninguna solución y añaden que yo no quería recibir el equipo ya que se encontraba en buenas condiciones, ni siquiera se mostraron la operatividad del equipo. Sin embargo les mencione que tenía pruebas del mal funcionamiento del equipo, recorro a ello porque ya me habían cuestionaban mi versión, desde el día 17 de abril de 2016, en ese momento me señalan que envié por correo a su supervisor jesus.schaefer@claro.com.pe, dicho sea que nunca dio respuesta de la recepción.

7. Les mencione que iba a recurrir a Indecopi, pues señalaron que normal recurra a ustedes, sin embargo, el día 24 de abril de 2016 ya había solicitado la mediación de parte de ustedes, dándome respuesta el día 26 de abril de 2016 y me indican que mi Reclamo tiene el registro N° 7017-2016/SAC y que coordine con la señorita Nancy Romero, la misma que con ella se coordino hasta la última vía (Conciliación), denegándose la Empresa AMERICA MOVIL PERU S.A.C a plantear alternativas de solución del equipo celular.
8. Como se puede observar no tengo el servicio de postpago del aparato celular desde el 17 de abril de 2016, y tampoco era posible rescisión de contrato por incumplimiento por parte de la Empresa AMERICA MOVIL PERU S.A.C, debido a que yo tenía que pagar la penalidad. En vista que la solución al problema iba a demorar mucho tiempo recurrí a buscar una solución a esto, por lo que me vi obligada a comprar otro aparato celular el día 09 de mayo de 2016., con la finalidad de utilizar el servicio de teléfono con el mismo chip, ya que igual iban a exigirme el pago.
9. Mencionar que desde el inicio del Contrato hasta este mes de junio 2016 realice el pago puntualmente, aun no me hayan brindarme el servicio. No tengo ninguna deuda con la Empresa AMERICA MOVIL PERU S.A.C.
10. Es de obligación de la Empresa AMERICA MOVIL PERU S.A.C y de la Empresa SAMSUNG reponer un equipo celular operativo de optimas condiciones, de acuerdo al Contrato vigente. y reponer de todo lo gastado en exceso.
11. Asimismo, de corresponder sancionar a la Empresa AMERICA MOVIL PERU S.A.C por incumplimiento del contrato y por la mala atención al cliente.

III.- Fundamentación Jurídica.

Ley 29571 - CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR - Capítulo I Responsabilidad del proveedor y derechos del consumidor.

Artículo 97.- Derechos de los consumidores

Los consumidores tienen derecho a la reparación o reposición del producto, a una nueva ejecución del servicio, o a la devolución de la contraprestación pagada en los siguientes casos:

a. Cuando los que ostentan una certificación de calidad no cumplan con las especificaciones correspondientes.

g. Cuando hecha efectiva la garantía legal subsistan los defectos del producto o no permitan cumplir con su finalidad.

En el presente caso, no se está cumpliendo con los términos del Contrato respecto por la empresa denunciada.

IV.- Medios probatorios y anexos.

1. Copia de mi Documento nacional de Identidad con 1 folio
2. Copia de la Boleta de Venta Electrónica N° B077-00038466 con 1 folio
3. Copia del Contrato con 7 folios
4. Copia de la Orden de Servicio Técnico N°02129422 con 3 folio
5. Copia de la Orden de Servicio Técnico N°02134448 con 2 folio

6. Copia de la Constancia de Devolución o Reemplazo de equipo con 1 folio
7. Copia de la Orden de Servicio Técnico N° 02135486 con 2 folios
8. Copia de la Boleta de Venta con 1 folio.
9. Copia de Reclamo ante Indecopi con registro N° 7017-2016/SAC con 1 folio.
10. Copia de los correos con 4 folios
11. Copia de la Consulta de Sunat con 4 folios.

00000

POR LO EXPUESTO:

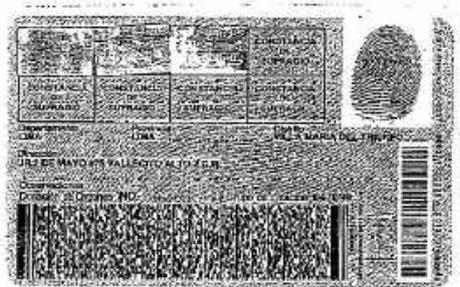
A ustedes señores, solicito dar al presente proceso el trámite que le corresponda conforme a ley.

Lima, 28 de junio de 2016.


Marina Flores Tapia
DNI 09419768

25

00000



Constancia de Migración

Solicitud de Variación de Servicio - Constancia Migración de Plan			
CAC/DAC:	CAC Alzongo	Fecha (dd/mm/aaaa):	03/07/2015
Titular:	Marina Flores Tapia	Caso/Interacción:	755754019
Representante Legal:	MARINA FLORES TAPIA	Nro. Claro:	943585521
Tipo Doc. Identidad:	DNI	Nro. Doc:	09419768
Plan Actual:	TUN 2 Plan 12		
Ciclo de Facturación:	14		
Escenario de Migración:	Postpago a Postpago	Tope de Consumo:	Tope de Consumo Cero (S/.5)
Nuevo Plan:	Claro Conexión 69 <i>5/74</i>	Carga Fija Tope (S/.) sin IGV:	5
Carga Fija Total del Plan (S/.) sin IGV:	58.47	Fecha Ejecución Tope:	14/07/2015
Fecha de Ejecución:	13/07/2015		
Cobro Apadece (S/.) con IGV:	0		
Cobro PCS (S/.) sin IGV:	0		
CAC/DAC:	CAC Alzongo		

El cliente perderá sus números tridados para poder acceder a la oferta de tridación vigente. Si el cliente desea activar números tridados deberá comunicarse al 123 (opción automática), ingresar a www.miclaro.com.pe o acercarse a un CAC, luego de 24 horas de la migración.

Asimismo declara haber recibido y leído las características y condiciones del nuevo plan solicitado (Incluyendo cuadro de tarifas). Además, el cliente autoriza se desactiven los servicios y promociones que de acuerdo a las condiciones entregados no corresponden al nuevo plan, manteniendo o no los servicios adicionales del plan, de acuerdo a lo solicitado en la presente constancia.

El plan solicitado incluye diversas facilidades tales como servicios de multimedia de mensajería, Clarodata, GPRS entre otros; cuyo uso dependerá del terminal con el que cuenta. El CLIENTE, estos servicios serán incluidos en los recibos emitidos en los ciclos de facturación asignado para cada cliente. El ciclo de facturación se mantiene en el nuevo Plan.

En el caso el cliente haya solicitado la migración a un plan menor y todavía cuenta con un acuerdo vigente a la fecha; deberá asumir el reintegro de equipo, el cual será cargado en su próximo recibo.

De haber solicitado la programación de la migración de plan para una fecha diferente al del último día de facturación, se producirá el correspondiente prorateo de saldo por los días que mantuvo el plan original y los días que contará con el nuevo plan. El cliente acepta esta condición para realizar la migración en la fecha solicitada.

Por la presente doy fe que los datos personales antes consignados son verdaderos y autorizo a América Móvil Perú SAC, en adelante Claro, a verificar los mismos para la ejecución de la presente solicitud. En caso que alguno de los datos proporcionados no sean válidos o no coincidan con los registros oficiales que Claro maneja, se dará por inválida esta solicitud.

[Firma]
Nombre y Firma del Cliente

[Firma]
Nombre y Firma del Asesor CAC/DAC

ANEXO 1 - Formato de Planes Postpago & Servicios

DESCRIPCIÓN DE LOS PLANES CLARO CONEXIÓN:

Planes	Componentes del Plan					Cargo Fijo Mensual (Inc. IGV)
	Minutos ⁽¹⁾	SMS ⁽²⁾	RPC ⁽³⁾	Internet Compartido ⁽⁴⁾	Redes Sociales ⁽⁵⁾	
Claro Conexión 29	150	500	500	100 MB	-	S/. 29.00
Claro Conexión 39	180	500	Ilimitado	300 MB	-	S/. 39.00
Claro Conexión 49	200	500	Ilimitado	350 MB	-	S/. 49.00
Claro Conexión 69	300	2000	Ilimitado	500 MB	Incluida	S/. 69.00
Claro Conexión 79	500	2000	Ilimitado	700 MB	Incluida	S/. 79.00
Claro Conexión 99	600	2000	Ilimitado	1024 MB	Incluida	S/. 99.00
Claro Conexión 109	600	2000	Ilimitado	2048 MB	Incluida	S/. 109.00
Claro Conexión 139	Ilimitado ^(*)	Ilimitado	Ilimitado	3072 MB	Incluida	S/. 139.00
Claro Conexión 189	Ilimitado ^(*)	Ilimitado	Ilimitado	6120 MB	Incluida	S/. 189.00
Claro Conexión 289	Ilimitado ^(*)	Ilimitado	Ilimitado	10240 MB	Incluida	S/. 289.00

CARACTERÍSTICAS DE LOS PLANES:

(1) Podrán ser utilizados para llamar a cualquier destino nacional y LDI 3. No podrán ser utilizados para realizar comunicaciones con destinos rurales, Premium o satelitales, los cuales siempre se cobrarán como adicionales.

(*) Los minutos ilimitados, otorgados a los planes Claro Conexión 139, 189 y 289, sólo podrán ser utilizados para un máximo de 70 destinos en cada ciclo de facturación. El exceso de destinos será cobrado como adicionales.

(2) Mensajes Cortos de Texto a cualquier destino (móvil o fijo) a nivel nacional.

(3) Servicio que permite la comunicación con todos los móviles post-pago que pertenezcan a la Red Privada Claro y teléfonos fijos de CLARO a nivel nacional. Se activa como máximo a las 24 horas de la contratación del servicio.

(4) EL CLIENTE podrá navegar por internet utilizando los puntos de acceso - APN (Access Point Network) claro.pe o ba.amx; a una velocidad mínima garantizada, que dependerá de la tecnología, del área de cobertura, del SIM CARD y del equipo terminal que se encuentre utilizando, así como del plan tarifario que haya contratado. En todos los supuestos se contabilizarán los bytes transmitidos así como los recibidos. Los MB se tasan en KB. Equivalencias: 1 Gigabyte (GB) = 1024 Megabyte (MB); 1 Megabyte (MB) = 1024 Kilobyte (KB). Las zonas de cobertura para cada una de las tecnologías se encuentran detallada en www.claro.com.pe.

Tecnología	Velocidades	MINIMA GARANTIZADA (40% de la Máxima)	VELOCIDAD MAXIMA	Tecnología	MINIMA GARANTIZADA (40% de la Máxima)	VELOCIDAD MAXIMA	Tecnología	MINIMA GARANTIZADA (40% de la Máxima)	VELOCIDAD MAXIMA
4G-LTE	dowlink	1.2 Mbps	3 Mbps	3G	400 Kbps	1000 Kbps	2G	24 Kbps	50 Kbps
	uplink	240 Kbps	600 Kbps		80 Kbps	200 Kbps		4.8 Kbps	12 Kbps

El único APN (Access Point Network) sobre el cual se aplica el servicio de banda ancha móvil es claro.pe, para el acceso desde equipos telefónicos; y, ba.amx desde módems. En donde APN (Access Point Name) es el Nombre de Punto de Acceso que todo terminal necesita para poder conectarse a Internet a través de la red móvil.

El servicio internet compartido podría ser usado hasta por 6 líneas móviles post-pago pertenecientes al mismo titular, siempre que se acepte el costo de acceso mensual que a continuación se detallan:

Planes	Tipo de dispositivo	Costo de acceso mensual
Voz	Smartphone /Móviles	S/. 10.00
Datos	Modem / Router	S/. 10.00
Datos	Tablet	S/. 10.00

En el supuesto que EL CLIENTE decida no usar el servicio "internet compartido" podrá utilizar estos MB de internet como propios del plan.

(5) Servicio de Redes Sociales: beneficio que permite el acceso gratuito a las funcionalidades de las redes sociales (i) Whatsapp, (ii) Facebook y (iii) Twitter que se detallan a continuación:

WHATSAPP: Será gratuito el uso de aplicaciones móviles oficiales para Whatsapp; así como el dominio www.whatsapp.com.

FACEBOOK: Será gratuito el uso de las aplicaciones móviles oficiales que Facebook ha liberado bajo su propia marca tales como: Facebook Messenger, Facebook, Facebook Pages y Facebook Camera así como el dominio www.facebook.com y website de Facebook para móviles m.facebook.com.

Este servicio no controla la facturación de adicionales en los siguientes casos: (i) EL CLIENTE no considera a América Móvil Perú S.A.C. como su operador de larga distancia, (ii) los destinos son rurales y/o satelitales y/o, ningún tipo de tráfico cursado (voz, datos, SMS ó MMS) fuera del territorio nacional (Roaming). Los Topes de Consumo funcionarán sólo si la línea no tiene ningún tipo de suspensión; de darse el caso, las unidades libres se prorratan y podría facturarse tráfico adicional. EL CLIENTE podrá solicitar la desactivación del servicio en cualquier momento, se ejecuta en un plazo máximo de 24 horas.

Modalidades de Topes de Consumo:

Topes de Consumo Cero: no permite ningún tipo de exceso al plan contratado. El costo mensual es de S/5.00.

Topes de Consumo automático: servicio que permite a EL CLIENTE generar tráfico adicional por un monto adicional equivalente al cargo fijo del plan contratado de manera controlada.

Planes	Monto Automático	Planes	Monto Automático
Claro Conexión 29	S/. 29.00	Claro Conexión 99	S/. 99.00
Claro Conexión 39	S/. 39.00	Claro Conexión 109	S/. 109.00
Claro Conexión 49	S/. 49.00	Claro Conexión 139	S/. 139.00
Claro Conexión 69	S/. 69.00	Claro Conexión 189	S/. 189.00
Claro Conexión 79	S/. 79.00	Claro Conexión 289	S/. 289.00

REDES SOCIALES ILIMITADAS:

Servicio	Cargo Fijo (Inc. IGV)
Promoción Facebook + Twitter	S/. 20.00

- **Consideraciones:** El servicio "Redes Sociales" permite el uso ilimitado, de las aplicaciones oficiales Facebook® y Twitter®, para envío y recepción de texto. No aplica re-direccionamiento fuera de la aplicación; ya que, generaría adicionales de ser el caso. El cargo fijo es prorratable.
- **Restricciones:** las siguientes opciones no se incluyen dentro del servicio "Redes Sociales":
- La carga y descarga de fotos fuera del App oficial de Facebook® y/o Twitter®; por ejemplo, utilizando Apps como: Instagram, Retrica, etc.
- La funcionalidad para compartir, reproducir, cargar o descargar videos fuera de la aplicación oficial de Facebook® y/o Twitter®; por ejemplo utilizando aplicaciones como YouTube.
- El re-direccionamiento a cualquier link o URL externa a Facebook® y/o Twitter®; aun cuando este haya sido compartido por un mensaje, ejemplo: notas de periódico, artículos de revistas especializadas, descargas de aplicaciones, descargas/uso de juegos, etc.
- El servicio de llamadas, videollamada o servicios de voz a través de la aplicación de Facebook® y/o Twitter®.
- Compartir ubicación y/o consultar la ubicación de cualquier contacto.
- Publicar o cargar videos utilizando las apps oficiales de Twitter®.

PAQUETES DE INTERNET:

NOMBRE	MB INCLUIDOS	CARGO FIJO (INC. IGV)	NOMBRE	MB INCLUIDOS	CARGO FIJO (INC. IGV)
Paquete Adicional 50MB	50 MB	S/. 5.00	Paquete Adicional 2GB	2048 MB	S/. 55.00
Paquete Adicional 200MB	200 MB	S/. 15.00	Paquete Adicional 3GB	3072 MB	S/. 80.00
Paquete Adicional 500MB	500 MB	S/. 25.00	Paquete Adicional 5GB	5120 MB	S/. 105.00
Paquete Adicional 1GB	1024 MB	S/. 45.00	Paquete Adicional 10GB	10240 MB	S/. 170.00

- **Consideraciones:** El paquete de internet contratado será entregado en un plazo máximo de (24) horas. Se prorratan unidades y el costo del servicio. No son acumulables; al finalizar el ciclo de facturación lo MB o GB no utilizados se pierden.
- Los paquetes otorgados por el presente servicio serán consumidos una vez que el cliente haya utilizado por completo los MB que vienen incluidos en su plan.
- Los paquetes son excluyentes, no se puede contratar más de uno a la vez. Se puede solicitar la desactivación de uno y pedir la activación de otro (en un plazo máximo de 72 horas).

PAQUETE DE MINUTOS:

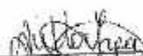
NOMBRE	MINUTOS INCLUIDOS	CARGO FIJO (INC. IGV)	NOMBRE	MINUTOS INCLUIDOS	CARGO FIJO (INC. IGV)
Paquete Min 25 CD	25 minutos	S/.10.00	Paquete Min 55 CD	55 minutos	S/.20.00
Paquete Min 40 CD	40 minutos	S/.15.00	Paquete Min 100 CD	100 minutos	S/.30.00

Al activar el servicio de roaming en el móvil de EL CLIENTE, se le asigna a este un tope de consumo únicamente válido para el tráfico de internet de: 25 MB para la zona RRC y 15 MB para la Zona Mundo. En caso EL CLIENTE desee no poner este límite o ampliar el tope de consumo asignado; debe comunicarse con nuestro Servicio de Atención al Cliente llamando al 123 (Opción 9) o enviando un correo a atencion.roaming@claro.com.pe. En esta dirección electrónica, EL CLIENTE también puede consultar cualquier consideración y/o característica del presente servicio adicional. EL CLIENTE recibirá notificaciones a través de mensajes de texto (SMS) al 20%, 80% y 100% de su tope establecido.

El nuevo tope sólo podrá ser solicitado cuando EL CLIENTE haya consumido el tráfico asignado al tope. Los tope no son acumulables y se reinician cada ciclo de facturación. EL CLIENTE recibirá el detalle de sus consumos en su recibo de servicios.

Las condiciones del servicio se encuentran a disposición de EL CLIENTE en el sitio web www.claro.com.pe/roaming.

Firmado en dos ejemplares de idéntico tener el 07 de Julio del 2015.


Firma de EL CLIENTE
Nombres y Apellidos de EL CLIENTE:
N° Doc. de Identidad:


AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C
Hugo Gonzalez Lozano
Representante Legal

sisact_formato_descuento_especial

03/07/2015

**COMPROMISO DE DEVOLUCIÓN DE DESCUENTO DE EQUIPO
ACUERDO ADICIONAL**

1. Datos del CLIENTE o Representante Legal

Nombres y Apellidos: MARINA FLORES TAPIA
 Tipo de Documento: DNI(X) RUC() PASAPORTE() CE() Nro. 09419768
 Domicilio: JR 2 DE MAYO 875
 Línea Telefónica CLARO: 943585521 Código Cliente: 7.3740783.00.00.100000

2. Datos de EL EQUIPO

Marca / Modelo	IMEI
	000353283062289686

3. Descuento Especial según Plazo Elegido

Precio Prepago (S/.)	Descuento Especial (S/.)		Precio Final de Venta (S/.)	Plazo Elegido en meses
809.00	Contado(X) 711.00	Cuotas()	98.00	06 () 12 () 18 (X) 24 ()

4. Plan Postpago

Claro Conexin 69

5. Condiciones Generales del Descuento Especial

CLARO ha autorizado el otorgamiento de un Descuento Especial para la compra de equipos celulares asociados a planes postpago. EL CLIENTE, luego de haber sido debidamente informado sobre la posibilidad de adquirir EL EQUIPO al Precio Prepago, ha decidido libre y voluntariamente acceder al Descuento Especial y adquirir EL EQUIPO conforme a las siguientes condiciones:

Las partes acuerdan que el otorgamiento del Descuento Especial estará sujeto a que no se produzca ninguna de las circunstancias que se establecen a continuación como condición resolutoria del presente Acuerdo:

- Que, en relación a la Línea Telefónica CLARO, EL CLIENTE decida voluntariamente (i) cancelar el servicio PCS de CLARO, (ii) ejerza su derecho de portarla a otra empresa operadora; o, (iii) transfiera su titularidad.
- Que, EL CLIENTE opte por cambiar el Plan Postpago a la modalidad Prepago, a otro cuyo cargo fijo sea inferior al Plan Postpago, a un plan CLARO empresas; o, a cualquier otra modalidad de servicio o plan tarifario distinto al Plan Postpago.
- Que, EL CLIENTE desactive algún servicio adicional inicialmente contratado con el Plan Postpago.

http://limwebsisactv07/sisact_express/paginas/venta_express/Pagos/sisact_formato_descu... 03/07/2015

De ser el caso, CLARO facturará el Reintegro del Descuento Especial y podrá incluirlo en el respectivo recibo telefónico inmediato siguiente a la fecha en que se haya producido el supuesto que determinó la pérdida del Descuento Especial.

EL CLIENTE deberá pagar el Reintegro del Descuento Especial en la oportunidad indicada en el comprobante de pago respectivo. El incumplimiento de pago oportuno del Reintegro del Descuento Especial podrá ser inmediatamente reportado a las Centrales Privadas de Riesgos por ser ésta una obligación civil no referida al servicio público de telecomunicaciones.

8. Beneficio Exclusivo

EL CLIENTE acepta y declara expresamente conocer que el Descuento Especial se otorga por única vez y específicamente sobre EL EQUIPO por lo que, salvo que pague el Reintegro del Descuento Especial considerando lo establecido en el literal f) del numeral 5, no podrá acceder a ninguna otra oferta comercial para la adquisición o financiamiento de otros equipos, para la misma Línea Telefónica CLARO asociada al Plan Postpago, salvo que CLARO establezca lo contrario.

9. Condiciones de Garantía de EL EQUIPO

Con su firma en el presente Acuerdo y/o en la guía de remisión respectiva, EL CLIENTE declara haber recibido EL EQUIPO nuevo y en perfecto estado de funcionamiento y conservación. EL CLIENTE acepta que CLARO ofrece sobre EL EQUIPO una garantía de (12) meses que comprende la reparación sin costo y, de no corregirse el defecto o falla, el reemplazo de EL EQUIPO por uno del mismo modelo o similar, en estado operativo, que podría no tener la condición de nuevo, siempre que EL EQUIPO no presente ninguna condición excluida de la garantía. En caso se produzca el cambio de EL EQUIPO en ejecución de dicha garantía, se entenderá automáticamente modificado el IMEI de EL EQUIPO por el IMEI del equipo celular que le haya sido entregado en ejecución de la referida garantía, sin que ello modifique de forma alguna el plazo o alguna otra condición del presente Acuerdo. De conformidad con lo establecido en numeral 1.10 del artículo 7° del Reglamento de Comprobantes de Pago, CLARO no está obligada a emitir comprobante de pago (factura(s) y/o boleta(s)) adicional(es) alguno(s) respecto del equipo celular que se entregue a EL CLIENTE en cumplimiento de las condiciones de garantía. EL CLIENTE declara haber leído, aceptado y recibido los términos de las Condiciones de la referida Garantía y Servicio Técnico, las cuales se encuentran además publicadas en www.claro.com.pe (Sección Legal y Regulatorio - Condiciones y Directivas de Reclamos - Manual del Cliente).

EL CLIENTE acepta expresamente que en caso se produzca el cambio de EL EQUIPO en ejecución de dicha garantía, se entenderá automáticamente modificado el IMEI de EL EQUIPO por el IMEI del nuevo equipo celular entregado en ejecución de la referida garantía, sin que ello modifique de forma alguna el Plazo Elegido, el cual se mantendrá en el plazo inicialmente pactado.

10. Información Personal

En el marco de la Ley de Protección de Datos Personales, EL CLIENTE autoriza expresamente a CLARO a incorporar en su Base de Datos, la huella digital que haya proporcionado a CLARO, de ser el caso, en señal de conformidad con los términos y

Aplicativo TIM

Page 1 of 1
19

00015

Código del Cliente: [Redacted]

Código del Cliente: [Redacted]

DATOS TITULAR (Persona Natural)

Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombres	Fecha de Nacimiento
FLORES	TAPIA	MARINA	
Tipo de Documento: R.U.C. D.N.I Otro:		Teléfono de Domicilio / Referencia	
09419768		1995723015	
Fax		E-mail	

DATOS TITULAR (Persona Jurídica)

Razón Social		R.U.C.	
Telefono(s)	Fax	E-mail	
Representante Legal	Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombres
Tipo de Documento: R.U.C. D.N.I Otro:		Contacto	Cargo

REGISTRO DE DIRECCIONES

Dom. Legal Av. Calle Jr.	N°/Piso	Referencia	Distrito
JR 2 DE MAYO 875			VILLA MARIA DEL TRIUNFO
Provincia	Departamento		Código Postal
LIMA	LIMA		L35

DATOS DE LA LINEA

Claro	N° Claro	N° SIM Card	Plan / Servicio	Tipo de Operación
1	943585521	8861100122088598677	Claro Conexión 69	RENOVACION
2				
3				

DATOS DE EL/ LOS EQUIPOS

Claro	Marca / Modelo	IMEI	Precio Lista	Precio Venta	Plazo de Acuerdo de Equipos
1	PBSSCAG31	000353283062239883	809.00	98.00	12 meses
2					
3					

SERVICIOS ADICIONALES

Otros: _____

Roaming Internacional	Plazo de Activación: a) Indeterminado () b) Determinado ()	
-----------------------	--	--

[Faint text and markings]

[Faint text and markings]

16

ORDEN DE SERVICIO TÉCNICO NRO 02135486

DATOS DEL CLIENTE

Lugar atención: CAC ANGAMOS Fecha apertura: 24/04/2016 05:48:35 p.m. Nro de celular: 943585521
 DN/RUC: 09419/58 Contacto: marina flores tapia Tlf. Contacto: 995728015
 Razón Social: marina flores tapia Dirección: Jr 2 de mayo 875

DATOS DEL EQUIPO

Marca: SAMSUNG Modelo: SM-G357M (Galaxy Ace Style) IMEI: 353283062334573 F. venta: 23/04/2016 Costo diag.: No
 LTE

CONDICIONES ESTÉTICAS DEL EQUIPO Y ACCESORIOS

Datos	Fronte	Atrás	Izquierda	Derecha	Suplín	Condición de Accesorios
Buen estado (B) Derrame de líquido en pantalla (L) Despintado (D) Hinchado (H) Manipulación (M) Rajado (J) Rayado (R) Roto (T) Sensor de humedad activo (S) Señales de golpes o caídas (G) Sudor / polvo (P) Sulfatado (F) Uso contrario al manual o accesorios no originales (U)						BATERIA 2

DEFECTOS REPORTADOS POR EL CLIENTE

DEFECTOS	OBSERVACIONES ADICIONALES DEL CLIENTE
SE CUELGA	Se ingresa equipo ya que se asigna se tiene que hacer la batería para que vuelva a encender, equipo perderá información, ingresa sin chip ni memoria.

DIAGNÓSTICO

DEFECTOS ENCONTRADOS	OBSERVACIONES DEL TÉCNICO
SE INGRESA PARA PRUEBAS A LABORATORIO LOCAL	GARANTIA SI / COSMÉTICA EN BUEN ESTADO / PRUEBA DE FUNCIONAMIENTO DE EQUIPO / PRUEBA DE RF / PERDIDA DE INFORMACION / TEC.E78660

Fecha y Hora del Diagnóstico: 24/04/2016 05:08:06 p.m.

COTIZACIÓN

En Garantía: Si Nivel Diagnóstico: Nivel 0

REPARACIÓN

OBSERVACIONES DE REPARACIÓN: GARANTIA SI / NO APARECE DEFECTO / RESETEO DE PARAMETROS DE FABRICA DE MANERA PREVENTIVA. SE REALIZARON PRUEBAS DE FUNCIONAMIENTO DE EQUIPO / PRUEBA DE RF.
 ¿Confirmo presupuesto?: No

15

ORDEN DE SERVICIO TÉCNICO NRO 02135486

DATOS DEL CLIENTE

Lugar atención: CAC ANGAMOS Fecha apertura: 24/04/2016 05:46:35 p.m. Nro de celular: 943585521
 DNI/RUC: 09419768 Contacto: marina flores tapia Tlf. Contacto: 995726015
 Razón Social: marina flores tapia Dirección: jr 2 de mayo 875

DATOS DEL EQUIPO

Marca: SAMSUNG Modelo: SM-G357M (Galaxy Ace Style) IMEI: 353283062334573 F. venta: 23/04/2015 Costo diag.: No
 LTE

CONDICIONES ESTÉTICAS DEL EQUIPO Y ACCESORIOS

Daños	Fronte	Atrás	Izquierdo	Derecha	Superior	Condición de Accesorios
Buen estado (B) Derrame de líquido en pantalla (L) Despintado (D) Hinchado (H) Manipulación (M) Rasgado (J) Rayado (R) Roto (T) Sensor de humedad activo (S) Señales de golpes o quiebras (G) Sucio / polvo (P) Sulfatado (F) Uso contrario al manual o accesorios no originales (U)						BATERIA

DEFECTOS REPORTADOS POR EL CLIENTE

DEFECTOS	OBSERVACIONES ADICIONALES DEL CLIENTE
SE CUELGA	Se ingresó equipo ya que se cuelga se tiene que sacar la batería para que vuelva a encender, equipo pedirá información, ingresa sin chip ni memoria.

DIAGNÓSTICO

Fecha y Hora del Diagnóstico:
 OBSERVACIONES DE REPARACIÓN:
 ¿Confirmo presupuesto?: No

(*) La firma de este documento implica la aceptación de las condiciones del equipo y las condiciones expuestas al dorso. Adicionalmente, el cliente declara que el equipo ingresa al Servicio Técnico sin Claro Chip.

FIRMA DEL CLIENTE (*)

CIT: Oficina de Servicio al Cliente

Constancia de devolución o reemplazo de equipo

00017

INFORMACIÓN DEL CLIENTE																	
Centro de Atención			Fecha	Hora	RUC/DNI												
CAC ANGAMOS - 1209			23/04/2016	07:30 p.m.	0	0	0	0	9	4	1	9	7	6	8		
Cliente			Dirección														
MARINA FLORES TAPIA																	
Telf. móvil Claro	Telf. de referencia	Equipo Marca y Modelo	IMEI														
995726015		SAMSUNG GAL ACE STYLE G357F LTE BLANCO P	3	5	3	2	8	3	0	6	2	2	8	9	6	8	6
Motivo de la devolución																	
CE - Reincidencia de falla																	
Tipo de Servicio			Equipo en préstamo														
Prepago	Post Pago	Corporativo	Si					No									
Equipo y accesorios que devuelve el Cliente																	
Equipo y batería	Audifonos	Cargador	HandsFree				Memory										
Cable USB	Bluetooth	Protector	Caja				Manuales										
Condición del equipo																	
Canje por otro equipo (llenar solo en caso de canje)																	
Información del nuevo equipo																	
Marca	Modelo	IMEI															
000000000070003 '24	SAMSUNG GAL ACE STYLE G357F LTE BLANCO P	3	5	3	2	8	3	0	6	2	3	3	4	5	7	3	
Equipo y accesorios que se entregan al Cliente																	
Equipo y batería	Audifonos	Cargador	HandsFree				Memory										
Cable USB	Bluetooth	Protector	Caja				Manuales										

Nombre del Asesor: DANIEL HERNAN SOTO GONZALES
 Código del Asesor: C17680

Nombre del Cliente: MARINA FLORES TAPIA
 Tipo y N° Doc. Ident.: DNI 09419768



 Firma del Asesor
 Daniel Soto Gonzales
 Asesor de Servicios
 América Móvil Perú S.A.C.



 Firma del Cliente (*)

ORDEN DE SERVICIO TÉCNICO NRO 02134448

DATOS DEL CLIENTE

Lugar atención: CAC ANGAMOS Fecha apertura: 22/04/2016 08:24:17 p.m. Nro de celular: 943585521
 DNI/RUC: 09419768 Contacto: marina flores tapia Tlf. Contacto: 995725015
 Razón Social: marina flores tapia Dirección: jr 2 de mayo 875

DATOS DEL EQUIPO

Marca: SAMSUNG Modelo: SM-G357M (Galaxy Ace Style) IMEI: 353283062289688 F. venta: 03/07/2015 Costo diag.: No
 LTE

CONDICIONES ESTÉTICAS DEL EQUIPO Y ACCESORIOS

Danos	Frente	Atrás	Izquierda	Derecha	Suplnt	Condición de Accesorios
Buen estado (B) Derrame de líquido en pantalla (L) Despinado (D) Hinchado (H) Manipulación (M) Rojado (J) Rayado (R) Roto (T) Sensor de humedad activo (S) Señales de golpes o quifas (G) Sudo y polvo (P) Sulfado (F) Uso contrario al manual o accesorios no originales (U)						BATERIA a

DEFECTOS REPORTADOS POR EL CLIENTE

DEFECTOS NO ESCUCHA NO LE ESCUCHAN SE CUELGA SE REINICIA	OBSERVACIONES ADICIONALES DEL CLIENTE Se ingreso equipo ya que cuando lo llaman no escucha y cuando esta hablando no le escuchan, cuando ingreso llamadas equipo no suena y se cuelga, se reinicia, equipo perdía información, ingreso sin chip, ni memoria, ingreso con mica protectora rayada.
---	--

DIAGNÓSTICO

DEFECTOS ENCONTRADOS SE INGRESA PARA PRUEBAS A LABORATORIO LOCAL	OBSERVACIONES DEL TÉCNICO GARANTIA SI/ COSMETICA CON RAYAS / Llamada de Prueba / Test de RF, Prueba de stress / Fundamentación del equipo.
--	--

Fecha y Hora del Diagnóstico: 22/04/2016 08:51:43 p.m.

COTIZACIÓN

¿COTIZACIÓN SI Nivel Diagnóstico: Cambio de Equipo

REPARACIÓN

OBSERVACIONES DE REPARACIÓN: *02 GARANTIA SI/ SI VALIDA FALLA / NO SE APERTURA EQUIPO
 ¿Confirmó presupuesto?: No

CAMBIO DE EQUIPO: IMEI: 353283062334573 Marca: SAMSUNG Modelo: SM-G357M(Galaxy Ace Style)LTE
 COMENTARIO DE CIERRE: Se realiza cambio de equipo por el mismo modelo IMEI anterior: 353283062289688 IMEI nuevo: 353283062334573
 Fecha de entrega del equipo: 23/04/2016

ORDEN DE SERVICIO TÉCNICO NRO 02134448

DATOS DEL CLIENTE

Lugar atención: CAC ANGAMOS Fecha apertura: 22/04/2016 08:24:17 p.m. Nro de celular: 943585521
 DNI/RUC: 09419768 Contacto: marina flores tapia Tif. Contactor: 995726015
 Razón Social: marina flores tapia Dirección: Jr 2 de mayo 875

DATOS DEL EQUIPO

Marca: SAMSUNG Modelo: SM-G357M (Galaxy Ace Style) IMEI: 353263062280686 F. venta: 03/07/2015 Costo diag.: No

CONDICIONES ESTÉTICAS DEL EQUIPO Y ACCESORIOS

Daños	Fronte	Atrás	Izquierda	Derecha	Sup/Inf	Condición de Accesorios
Boven estado (B) Derrame de líquido en pantalla (L) Despintado (D) Hinchado (H) Manipulación (M) Rajado (J) Rayado (R) Roto (T) Sensor de humedad activo (S) Señales de golpes o quines (G) Sudo / polvo (P) Sulfatado (F) Uso contrario al manual o accesorios no originales (U)						BATERIA

DEFECTOS REPORTADOS POR EL CLIENTE

DEFECTOS	OBSERVACIONES ADICIONALES DEL CLIENTE
NO ESCUCHA NO LE ESCUCHAN SE CUELGA SE REINICIA	Se ingresa equipo ya que cuando lo llaman no escucha y cuando está hablando no le escuchan, cuando ingresa llamadas equipo no suena y se cuelga, se reinicia, equipo perderá información, ingresa sin chip, ni memoria, ingresa con mica protectora rayada.

DIAGNÓSTICO

Fecha y Hora del Diagnóstico:
 OBSERVACIONES DE REPARACIÓN:
 ¿Confirmo presupuesto?: No

(*) La firma de este documento implica la aceptación de las condiciones del equipo y las condiciones expuestas al dorso. Adicionalmente, el cliente declara que el equipo ingresa al Servicio Técnico sin Claro Chip. FIRMA DEL CLIENTE (*)

C-47 Orden de Servicio Técnico

ORDEN DE SERVICIO TÉCNICO NRO 02129422

DATOS DEL CLIENTE

Lugar atención: CAC ANGAMOS Fecha apertura: 17/04/2016 06:28:40 p.m. Nro de celular: 943585521
 DN/RUC: 09419768 Contacto: marina flores tapia Tlf. Contacto: 995725015
 Razón Social: marina flores tapia Dirección: Jr 2 de mayo 875

DATOS DEL EQUIPO

Marca: SAMSUNG Modelo: SM-G357M (Galaxy Ace Style) IMEI: 353283062289688 F. venta: 03/07/2015 Costo diag.: No

CONDICIONES ESTÉTICAS DEL EQUIPO Y ACCESORIOS

Daños	Fronte	Atrás	Izquierda	Derecha	Sup/Inf	Condición de Accesorios
Buen estado (B) Derrame de líquido en pantalla (L) Despintado (D) Hirchido (H) Manipulación (M) Rajado (J) Rayado (R) Roto (T) Sensor de humedad activo (S) Señales de golpes o quites (G) Sudío / polvo (P) Sueltado (F) Uso contrario al manual o accesorios no originales (U)						BATERIA 3

DEFECTOS REPORTADOS POR EL CLIENTE

DEFECTOS SE CUELGA SE REINICIA PROBLEMAS CON SOFTWARE	OBSERVACIONES ADICIONALES DEL CLIENTE Cliente indica que tiene problemas con el equipo se cuelga, se reinicia y cuando sucede esto no puede recibir ni realizar llamadas/ no se valida (IMEI) según por que el equipo se cuelga y no permite verificar el imei/ se informa que perderá toda información/ se entrega foto y memoria.
--	--

DIAGNÓSTICO

DEFECTOS ENCONTRADOS PROBLEMAS CON SOFTWARE	OBSERVACIONES DEL TÉCNICO PROBLEMAS CON SOFTWARE
--	---

Fecha y Hora del Diagnóstico: 20/04/2016 04:18:54 p.m.

COTIZACIÓN

En Garantía SI Nivel Diagnóstico: Nivel 1

REPARACIÓN

OBSERVACIONES DE REPARACION: GARANTIA SI / LAS PRUEBAS REALIZADAS EN EL TERMINAL FUERON: REVISIÓN GENERAL DE FUNCIONES / CON LAS PRUEBAS REALIZADAS SE ENCUENTRA PROBLEMAS CON SOFTWARE/ SE REALIZO EN EL TERMINAL . /REFLASH DE SOFTWARE G357MUBUANK1 / OBS: MICA CON RAYAS POR USO
 ¿Confirmo presupuesto? No

COMENTARIO DE CIERRE: se procede con la entrega del equipo al titular del servicio, cliente confirma
 Fecha de entrega del equipo: 21/04/2016

Omeyra Pasco Rodríguez
 Asesor de Servicios
AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.

(*) La firma de este documento implica la aceptación de las condiciones del equipo y las condiciones expuestas al dorso. Adicionalmente, el cliente declara que el equipo ingresa al Servicio Técnico sin Claro Chip. FIRMA DEL CLIENTE (*)

C-IT ORDEN DE SERVICIO TÉCNICO

ORDEN DE SERVICIO TÉCNICO NRO 02129422

DATOS DEL CLIENTE

Lugar atención: CAC ANGAMOS Fecha apertura: 17/04/2016 05:28:40 p.m. Nro de celular: 943585521
 DN/RUC: 09419768 Contacto: marina flores tapia Tlf. Contacto: 995728015
 Razón Social: marina flores tapia Dirección: jr 2 de mayo 875

DATOS DEL EQUIPO

Marca: SAMSUNG Modelo: SM-G357M (Galaxy Ace Style) IMEI: 353283062280688 F. venta: 03/07/2015 Costo diag.: No
 LTE

CONDICIONES ESTÉTICAS DEL EQUIPO Y ACCESORIOS

Daños	Fronte	Atrás	Izquierda	Derecha	Sup/Inf	Condición de Accesorios
Buen estado (B) Derivado de líquido en pantalla (L) Desplazado (D) Hinchado (H) Manipulación (M) Rayado (J) Rayado (R) Roto (T) Sensor de humedad activo (S) Señales de golpes o quillax (G) Sucio / polvo (P) Sulfurado (F) Uso contrario al manual o accesorios no originales (U)						BATERIA 6

DEFECTOS REPORTADOS POR EL CLIENTE

DEFECTOS	OBSERVACIONES ADICIONALES DEL CLIENTE
SE CUELGA SE REINICIA PROBLEMAS CON SOFTWARE	Cliente indica que tiene problemas con el equipo se cuelga, se reinicia y cuando sucede esto no puede recibir ni realizar llamadas/ no se valida (IMEI) lógico por que el equipo se cuelga y no permite verificar el imei/se informa que perderá toda información/se entrega chip y memoria.

DIAGNÓSTICO

Fecha y Hora del Diagnóstico:
 OBSERVACIONES DE REPARACIÓN:
 ¿Confirmando presupuesto?: No

irreparable o no devolución oportuna (48 horas luego de comunicarse el diagnóstico) de los Equipos prestados, se cargará el íntegro valor de su reposición en la facturación inmediata siguiente.

CLARO recomienda realizar una copia de seguridad de la información almacenada en la memoria de su Equipo (fotos, videos, agenda, directorio, melodías, etc.), pues durante su diagnóstico y/o reparación podría perderse, sin responsabilidad de CLARO. El Cliente debe conservar en buen estado todos los accesorios, caja, manuales originales y demás contenido del empaque, durante el plazo de garantía de su Equipo para poder hacer uso de la misma.

Mayor información llamar al Servicio de Atención al Cliente al 123 desde cualquier celular CLARO Prepago o Postpago o al 135 desde cualquier celular CLARO corporativo, al 0-800-00-123 desde un fijo o ingresar a www.claro.com.pe donde podrá encontrar la versión vigente de las condiciones de su garantía.

8

00020

Gracias por su visita.
La respuesta a su consulta es la siguiente:

Supervisor:

JESUS.schafer@claro.com.pa

Jefa: Rita Salas

Centro de Atención al Cliente





NEUF S.A. Jr. De la Unión N° 435 Stand 4 - Lima
 426-5250 99710-8974
 E-mail: smartclaro@claroperu.blackberry.com
 Domicilio Fiscal: Av. Santa Rosa N° 200 La Perla - Callao

R.U.C. N° 20135631524
BOLETA DE VENTA
N° 130 - 0026530

Señores: **MARINA FLORES TAPIA**
 Dirección: **SO. 2 DE MAYO 875 URB. VILL. N.7**
 Doc. Ident: **09419968-1** Fecha: **09-05-2016**

Código	Cant.	Descripción	Valor de Venta
01	01	ACER 1100D 2410 - NEGRO I.MEI: 354623066124491 CH.D: 895110113002062836 #: 949370679	7130.00
01	01	Jam x W32 - 1050 10MS. I.MEI: 356861066027082 CH.D: 895110113002062835 #: 949370680	

TOTAL **7130.00**

Estimado cliente la empresa no se hace responsable por el uso del equipo y/o servicio que el titular de este documento realice a partir de la presente fecha y entrega

CANCELADO
 Lima 09 de MAYO del 2016
FRANK HUSTAY

ADQUIRENTE o USUARIO

CONSULTA RUC: 20467534026 - AMERICA MOVIL PERU S.A.C.			
Número de RUC:	20467534026 - AMERICA MOVIL PERU S.A.C.		
Tipo Contribuyente:	SOCIEDAD ANONIMA CERRADA		
Nombre Comercial:	CLARO		
Fecha de Inscripción:	24/04/2000	Fecha Inicio de Actividades:	12/04/2000
Estado del Contribuyente:	ACTIVO		0:00:05
Condición del Contribuyente:	HABIDO		
Dirección del Domicilio Fiscal:	AV. NICOLAS ARRIOLA NRO. 480 URB. SANTA CATALINA LIMA - LIMA - LA VICTORIA.		
Sistema de Emisión de Comprobante:	MANUAL/COMPUTARIZADO	Actividad de Comercio Exterior:	IMPORTADOR/EXPORTADOR
Sistema de Contabilidad:	COMPUTARIZADO		
Actividad(es) Económica(s):	Principal - 6190 - OTRAS ACTIVIDADES DE TELECOMUNICACIONES		
Comprobantes de Pago c/aut. de Impresión (F. 806 u 816):	FACTURA BOLETA DE VENTA NOTA DE CREDITO NOTA DE DEBITO GUIA DE REMISION - REMITENTE COMPROBANTE DE RETENCION		
Sistema de Emisión Electrónica:	DESDE LOS SISTEMAS DEL CONTRIBUYENTE, AUTORIZ DESDE 02/08/2014		
Afiliado al PLE desde:	01/01/2013		
Padrones:	Incorporado al Régimen de Agentes de Retención de IGV (R.S.037-2002) a partir del 01/06/2002		

Imprimir

CONSULTA RUC: 20300263578 - SAMSUNG ELECTRONICS PERU SAC			
Número de RUC:	20300263578 - SAMSUNG ELECTRONICS PERU SAC		
Tipo Contribuyente:	SOCIEDAD ANONIMA CERRADA		
Nombre Comercial:	-		
Fecha de Inscripción:	09/02/1996	Fecha Inicio de Actividades:	09/02/1996
Estado del Contribuyente:	ACTIVO		
Condición del Contribuyente:	HABIDO		
Dirección del Domicilio Fiscal:	AV. RIVERA NAVARRETE NRO. 501 (PISO 9)LIMA - LIMA - SAN ISIDRO		
Sistema de Emisión de Comprobante:	MANUAL	Actividad de Comercio Exterior:	IMPORTADOR/EXPORTADOR
Sistema de Contabilidad:	COMPUTARIZADO		
Actividad(es) Económica(s):	Principal - 4549 - VENTA AL POR MAYOR DE OTROS BIENES DOMÉSTICOS		
Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816):	FACTURA BOLETA DE VENTA NOTA DE CREDITO NOTA DE DEBITO GUIA DE REMISION - REMITENTE COMPROBANTE DE RETENCION		
Sistema de Emisión Electrónica:	DESDE LOS SISTEMAS DEL CONTRIBUYENTE. AUTORIZ DESDE 13/09/2014		
Afiliado al PLE desde:	01/01/2013		
Padrones :	Incorporado al Régimen de Buenos Contribuyentes (Resolución N° 0110050001191) a partir del 01/03/2016 Incorporado al Régimen de Agentes de Retención de IGV (R.S.096-2012) a partir del 01/06/2012		

Imprimir

28/5/2016

Correo marina flores - Outlook

4

Correo de Outlook

Indecopi

Nuevo | Responder | Eliminar | Archivar | Correo no deseado | Limpiar

Resultados de la búsqueda

RESPUESTA INDECOPI

00007

- En carpetas
- Todas las carpetas
- Bandeja de entrada
- Elementos enviados
- Elementos eliminados
- Borradores
- De
- marina flores marina_flores_16@hotmail.com
- Flores Tapia, Marina mariaflores@sat.gob.pe
- José Ceferri jperote25@hotmail.com
- Luz Valenzuela luzvalenzuela1109@hotmail.com
- Paul Marín paul_marin1986@hotmail.com
- Para
- marina_flores_16@hotmail.com
- marina flores maria_flores_16@hotmail.com
- fredi_stef@hotmail.com
- arodrigal@hotmail.com
- cyntia7@hotmail.com

- Opciones
- Con datos adjuntos
- Fecha
- Todos
- Esta semana
- Última semana
- Este mes
- Seleccionar intervalo
- De
- mar 28/05/2016
- Para
- mar 28/05/2016

sacreclamo@indecopi.gob.pe 28/04/2016 Usted y

Estimada usuaria,

La presente tiene la finalidad de saludarlo e informarle que usted ha seleccionado la opción para que su caso sea tramitado con Atención al Ciudadano - SAC, donde a través de mecanismos alternativos de solución de conflictos, tales como la conciliación obtendrá una solución rápida y directa con el proveedor reclamado.

En ese sentido, su reclamo quedó registrado con el N° 7017-2016/SAC, el mismo que se encuentra a cargo de la señora cualquier coordinación sobre el particular le agradeceremos realizarla vía electrónica a la siguiente dirección: tramite@indecopi.gob.pe.

Le agradeceremos considerar durante la gestión del reclamo, lo siguiente:

- Se trasladará el caso al proveedor reclamado, esperando su respuesta, la cual le será comunicada a usted de manera oportuna.
- En caso no obtengamos respuesta del proveedor, o usted no esté conforme con la misma, podremos programar una audiencia conciliatoria.
- Este trámite no conlleva la imposición de una multa, ni la emisión de una resolución, pero sí promueve el acercamiento entre las partes y a través de propuestas buscamos una solución armoniosa para ambas partes.

Asimismo, le informamos que a través del siguiente enlace directo, usted podrá conocer el estado de su reclamo: <http://sistemas.indecopi.gob.pe/ConsultaReclamos/>

Del mismo modo, en caso requiera realizar una consulta, también podrá recibir atención a través de nuestro servicio de atención al ciudadano IndecopiOnline@indecopi.gob.pe, la cual está habilitada exclusivamente para brindarle información de su reclamo de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:30 p.m.

Finalmente, en el mismo horario de atención también podrá contactarse a nuestra central telefónica de orientación al 224-7777.

Cordialmente,

Luis Orta
Servicio de Atención al Ciudadano
INDECOPI - Lima Sur
www.indecopi.gob.pe
Consultas y reclamos: (+511) 224-7777

Indecopi
Antes de enviar este correo o cualquier mensaje es necesario verificar que el contenido es el correcto.



On 22/04/2016 11:26 a.m., maria_flores_16@hotmail.com wrote:

Servicio de Atención al Ciudadano - INDECOPI

CARGO DE RECEPCIÓN DEL RECLAMO

El servicio de Atención al Ciudadano certifica que:

Con fecha y hora 2016-04-22 11:23:33 el sistema ha procesado el reclamo de acuerdo al siguiente detalle:

DATOS DEL RECLAMANTE / RECLAMADO

26/6/2016

Fwd: Respuesta de Reclamo / Traslado de Reclamo N° 07017 - ... - marina flores

Fwd: Respuesta de Reclamo / Traslado de Reclamo N° 07017 -
2016/SAC

3

Nancy Romero

00000

mar 03/05/2016 03:53 p.m.

Perz:MARINA_FLORES_T@HOTMAIL.COM <MARINA_FLORES_T@HOTMAIL.COM>;

Estimada señora Flores

Previo cordial saludo, en atención a su reclamo presentado en contra de América Móvil Perú, le remitimos la respuesta brindada por dicho proveedor, a efecto de que tome conocimiento de la misma, y nos haga llegar sus alcances sobre el particular, por este mismo medio, a la brevedad posible.

Por otra parte, le indicamos que ante su disconformidad, Ud. puede optar por:

1. Solicitamos una citación a audiencia de conciliación, dicha reunión es una invitación a conversar sobre los hechos materia del reclamo y ver la posibilidad de llegar a un acuerdo en buenos términos; no obstante, en el caso de no arribar a ninguna solución, porque el proveedor mantiene su posición inicial o porque este no asiste a la diligencia dado que no es obligatoria la asistencia por ser una invitación a conciliar, se procederá a l archivo del reclamo, ya que esta instancia no puede pronunciarse sobre los temas de fondo, por corresponder ello a la siguiente instancia (comisión de protección al consumidor), o
2. Presentar su denuncia formal ante la comisión de protección al consumidor, pagando una tasa de S/. 36.00 nuevos soles, con la finalidad de que se aperture el procedimiento administrativo, y el Indecopi pueda pronunciarse sobre los hechos de fondo y determinar si el proveedor ha incurrido en alguna infracción del Código de Consumidor, pudiendo sancionar su conducta, de ser el caso.

Quedamos de atentos a su precisión sobre la vía seleccionada.

Nancy Romero
Especialista 1
Servicio de Atención al Ciudadano
INDECOPI
<http://www.indecopi.gob.pe>
Tel.: (51-1) 2247777

 Indecopi

Antes de imprimir este correo o sus adjuntos piense si es necesario hacerlo.
En su compromiso con el medio ambiente.

----- Mensaje reenviado -----
De: Atención SAC Indecopi

<https://outlook.live.com/owa/?viewmodel=ReadMessageItem&ItemID=AQMkADAwATY3ZmYAZS05ZVMZUWUWmZyYMDACLTAwCg8GAAADJYRrAvG...> 1/3

Expediente Administrativo N°914-2016/PS1

28/6/2016

Fwd: Respuesta de Reclamo / Traslado de Reclamo N° 07017 - ... - marina flores

Fecha: 2 de mayo de 2016, 11:19

Asunto: Respuesta de Reclamo / Traslado de Reclamo N° 07017 - 2016/SAC

Para: Nancy Romero <nromero@indecopi.gob.pe>

2

Estimada Srta. Nancy Romero.

20069

Es grato dirigirle la presente a fin de saludarla y a la vez dar respuesta al reclamo presentado por el consumidor Marina Flores Tapia.

Al respecto, debemos señalar que con fecha 24.04.2016 el equipo materia de reclamo SAMSUNG SM-G357M(Galaxy Ace Style)LTE con Imei: 353283062334573, ingresó a nuestro servicio técnico debido a que conforme señaló el consumidor - Se cuelga -, generando nuestra empresa la Orden de Servicio Técnico Nro. 02135486, cabe precisar que antes de la Orden mencionada se generó la Orden N° 02134448 en el cual el equipo ingresado fue de marca y modelo SAMSUNG SM-G357M(Galaxy Ace Style)LTE con Imei 353283062289686, el mismo que tuvo como diagnostico cambio de equipo, cada vez que la falla mencionada por el consumidor fue comprobado, con fecha 23.04.2016 se realizó la gestión de cambio por el modelo SAMSUNG SM-G357M(Galaxy Ace Style)LTE con Imei: 353283062334573 - equipo materia de reclamo -.

Ahora bien, en referencia a la Orden de Servicio Técnico N° 02135486 se realizaron las validaciones del equipo materia de reclamo SAMSUNG SM-G357M(Galaxy Ace Style)LTE con Imei: 353283062334573, donde nuestro personal técnico determino que el equipo se encontraba dentro de garantía, las fallas que determino el consumidor no fueron validadas y solo se realizaron reseteo de parámetros de fábrica; A la fecha de emisión de la presente validamos que el equipo se encuentra pendiente de recojo por parte del consumidor.

En este sentido, le solicitamos al consumidor el recojo del equipo en nuestro servicio técnico del Centro de Atención Angamos ubicado en Centro Comercial Open Plaza Angamos - Local A1 - Av. Angamos Cruce con Tomas Marsano - Surquillo - Lima - Lima en los horarios de atención de Lunes a Sábado de 11:00 am a 21:00 pm y Domingos de 11:00 am a 9:00 pm.

Por lo expuesto, no accedemos a la pretensión del cliente, dado que no se ha comprobado la inoperatividad del equipo. Sin embargo, si considera que el equipo aún presenta las fallas reportadas, le agradeceríamos le informe al consumidor que puede acercarse a cualquiera de nuestros Centros de Atención a fin de ingresar su equipo y se realicen las pruebas y descartes correspondientes.

Sin otro particular, quedamos de usted,

Atentamente.

Janeth Cabrera Celis

<https://outlook.live.com/owa/?viewmodel=ReadMessageItem&ItemID=ACM%AD%wATY3Zm:YAZS06ZWm2LWJEwMZY0MDACLTAwCgBGAAADjYRiAv5j...> 2/3

29/5/2016

Fwd: Respuesta de Audiencia de Conciliación Reclamo N° 07017 - marina flores

Fwd: Respuesta de Audiencia de Conciliación Reclamo N° 07017 -
2016/SAC

Nancy Romero

lun 16/05/2016 05:06 p.m.

Para: MARINA_FLORES_T@HOTMAIL.COM <MARINA_FLORES_T@HOTMAIL.COM>;

Estimada señora Flores

Previo saludo, le remitimos para conocimiento la comunicación del proveedor; sin perjuicio de ello, le precisamos que en la medida que usted desee participar a fin de contar con el acta de asistencia respectiva, la diligencia se mantendrá vigente.

Atentamente,

Nancy Romero

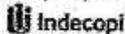
Especialista 1

Servicio de Atención al Ciudadano

INDECOPI

<http://www.indecopi.gob.pe>

Tel.: (51-1) 2247777



Antes de imprimir este correo o sus adjuntos piense si es necesario hacerlo, está considerando con el medio ambiente.

----- Mensaje reenviado -----

De: Atención SAC Indecopi

Fecha: 16 de mayo de 2016, 15:13

Asunto: Respuesta de Audiencia de Conciliación Reclamo N° 07017 - 2016/SAC

Para: Nancy Romero <nromero@indecopi.gob.pe>

Estimada Sra. Nancy Romero,

Con relación al reclamo de la referencia, debemos precisar que hemos recibido la citación a la Audiencia convocada para el 17 de Mayo del 2016; sin embargo, mediante el presente, debemos señalar que hemos cumplido con brindar nuestros descargos respecto al reclamo; por lo que nuestra posición a la fecha no ha variado. En ese sentido, informamos que no asistiremos a dicha Audiencia.

En caso lo hiciéramos, generaríamos expectativas en el cliente, que, como hemos señalado, no podemos atender.

Sin otro particular.

Quedamos de Usted,

Janeth Cabrera Celis

<https://outlook.live.com/owa/?viewmodel=ReadMessageItem&itemID=AQM%ADAwATY%3ZmYAZ6XZWM2LWEwM2Y6MDACL1AwCgBQAADJYRrAw5...> 1/2



ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1

"Año de la Consolidación del Mar de Grau"
"Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú"

EXPEDIENTE N° 914-2016/PS1

CARTA N° 4972-2016/PS1-INDECOPÍ

Señora **Marina Flores Tapia**
Jirón 2 de Mayo N° 875, Vallecito Alto - José Carlos Mariátegui
Villa María del Triunfo -

Nombre: Isabel
Apellidos: Flores Tapia
Fecha: 14 de diciembre de 2016
DNI: 41573117



De mi consideración:

Me dirijo a usted con relación al escrito de denuncia presentado el 26 de julio de 2016, en contra de América Móvil Perú S.A.C (en adelante, Claro), por presunta infracción a las normas de Protección al Consumidor, a la cual se asignó el N° 914-2016/PS1.

En ese sentido y a fin de efectuar una correcta tramitación de su denuncia, se le solicita que en un plazo máximo de dos (2) días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada la presente, cumpla con lo siguiente:

- (i) Presentar copia del reclamo enviado al correo electrónico jesus.schafer@claro.com.pe, en el que se pueda apreciar la fecha y hora de envío;
- (ii) presentar copia de los documentos que le fueron entregados conjuntamente con el equipo celular con N° IMEI 000353283062334573;
- (iii) presentar los medios probatorios documentales y/u de cualquier otra índole (videos, fotos originales y no en papel, etc.) que acrediten las presuntas fallas que presentarían los dos (2) equipos celulares materia de denuncia con N° IMEI 000353283062334573 y N° 000353283062334573; y,
- (iv) presentar copia legible de la garantía de los dos (2) equipos celulares materia de denuncia.

La presente solicitud se efectúa en virtud del artículo 113° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General¹ (en adelante, la LPAG), y de los requisitos establecidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos-TUPA del INDECOPÍ², bajo apercibimiento de tener por

LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL

Artículo 113°. - Requisitos de los escritos

Todo escrito que se presente ante cualquier entidad debe contener lo siguiente:

1. Nombres y apellidos completos, domicilio y número de Documento Nacional de Identidad o comó de extranjería, del administrado, y en su caso, la calidad de representante y de la persona a quien representa.
 2. La expresión concreta de lo pedido, los fundamentos de hecho que lo apoye y, cuando le sea posible, los de derecho.
 3. Lugar, fecha, firma o huella digital, en caso de no saber firmar o estar impedido.
 4. La indicación del órgano, la entidad o la autoridad a la cual es dirigido, entendiéndose por tal, en lo posible, a la autoridad de grado más cercano al usuario, según la jerarquía, con competencia para conocer y resolverlo.
 5. La dirección del lugar donde se desea recibir las notificaciones del procedimiento, cuando sea diferente al domicilio real, expuesto en virtud del numeral 1. Este es obligatorio de darlo en este caso sus datos desde su indicación y es asumido sustantivo, mientras no sea comunicado expresamente su cambio.
 6. La relación de los documentos y anexos que acompaña, indicados en el TUPA.
- La identificación del expediente de la materia, tratándose de procedimientos ya iniciados.

TEXTO ÚNICO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DEL INDECOPÍ

Procedimiento Sumarísimo de Protección al Consumidor.

La denuncia deberá consistir lo siguiente:

1. Nombre o Razón Social, RUC o DNI, de ser el caso, Domicilio real y domicilio procesal donde se desean recibir las notificaciones (en caso de no dirigirse al domicilio real), dirección de correo electrónico y teléfono del denunciante (Persona Natural, Microempresa o Asociación de Consumidores) y/o de su Representante.
2. Nombre o Razón Social y domicilio del Proveedor del bien o servicio. En el caso que el denunciante ignore el domicilio actual del Proveedor, deberá adjuntar una Declaración Jurada señalando que ha agotado las gestiones destinadas a conocer el domicilio del mismo y precisando que asumió el costo de las notificaciones que corresponden realizar por Estado.
3. Expresión concreta de lo pedido, los fundamentos de hecho que lo apoyen y, cuando le sea posible, los de derecho; especificando el bien o servicio por el cual se denuncia y su valor, pasando expresa referencia a la fecha del hecho que motivó la denuncia.
4. Presentación de medios probatorios documentales que acrediten la infracción denunciada, tales como: impresos, fotos, videos, audios o videos, el producto materia de denuncia, escritos que registren los resultados de labores periciales, informes, testigos, testimonios o grabaciones.
5. Indicar las medidas correctivas que realizó y, en su caso, probar si es que también solicita el pago de los costos y costas del procedimiento.
6. Identificación de residencias, si se concoca.



ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1

no presentado el escrito de denuncia, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 125.4º de la LPAG³ y proceder a su archivo definitivo conforme a lo estipulado en los numerales 4.3.2 y 4.3.6 del Texto Único Ordenado de la Directiva que aprueba el Procedimiento Sumarísimo en materia de Protección al Consumidor previsto en el Código de Protección y Defensa del Consumidor⁴.

Atentamente,


PATRICIA SUMMER MUNIVE CASTRO
Representante del
Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos
de Protección al Consumidor N° 1



Documentación que deberá adjuntarse en los siguientes supuestos:

1. En caso de denuncia (Persona Natural, Microempresa o Asociación de Consumidores) se apersona mediante un representante, deberá adjuntar la documentación que acompaña a este último cuando, o señalar el expediente administrativo en el cual fueron adjuntados.
2. De ser el caso, copia de los documentos que acrediten la existencia y representación de la Microempresa o Asociación de Consumidores solicitante, o señalar el expediente administrativo en el cual fueron adjuntados.
3. En el caso de las Microempresas, adjuntar la constatación que conste el número de trabajadores y el monto al que ascienden sus ventas anuales.
4. En caso la denuncia sea presentada por una Asociación de Consumidores en representación de los intereses individuales de uno o más de sus asociados, copia de los documentos que acrediten que los representantes son miembros de la Asociación o que acrediten su representación, e indicar el N° de expediente administrativo donde están dichos documentos.
5. Copia de la Ley y reglamento, según el número de Consumidores.

(*) El pago se realiza en efectivo en la caja de la entidad, Banco de la Nación, Banco de Crédito y Socobank. Debe de indicarse en el escrito respectivo el número y fecha del comprobante de pago cuando este se efectúe en la caja de la entidad (Art. 40º num. 40.1.8 de la Ley 27444 Publicado el 11/04/2001). Cuando el pago se efectúe en entidades bancarias se adjuntará el comprobante respectivo.

LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL

Artículo 125º.- Observaciones a documentación presentada (...)

125.4 Transcurrido el plazo sin que ocurra la subsanación, la entidad considera como no presentada la solicitud o formulario y le devuelve con sus recibos cuando el interesado se apersona a reclamarlos, acreditándose el monto de los derechos de tramitación que hubiere abonado. (...)

TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA DIRECTIVA QUE APRUEBA EL PROCEDIMIENTO SUMARÍSIMO EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTO EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

4.3 Evaluación previa de la denuncia (...)

4.3.2 En caso de incumplimiento de los requisitos del TUPA o de requerir mayor sustento o precisión de los hechos denunciados, por parte del denunciante interesado, se otorgará un plazo improrrogable de 2 días para su subsanación. Bajo apercibimiento de archivar la denuncia. (...)

4.3.6 El archivo de la denuncia por incumplimiento de requisitos o omisión del deber sustento, es irrevocable de conformidad con lo establecido en el numeral 2 del artículo 208º de la Ley del Procedimiento Administrativo General. La comunicación del archivo se emitirá mediante carta, de conformidad con el Anexo 7.

Indecopi
2016 12 04 17:00

12 04 17:00
ops
2016

SUMILLA: CARTA N° 4972-2016/PS1-INDECOPI
REFERENCIA: EXPEDIENTE N° 914-2016/PS1

SEÑORES DEL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL (INDECOPI)

Yo MARINA FLORES TAPIA con DNI 09419768 domiciliada en Jirón 2 de mayo 875 Vallecito Alto - José Carlos Mariátegui del Distrito de Villa María del Triunfo.

Cumplo con remitir lo solicitado en la Carta N° 4972-2016/PS1-INDECOPI según los siguientes puntos.

PNC

Punto 1; sobre el correo enviado a jesus.schaefer@claro.com.pe, se adjunta a este escrito los correos electrónicos enviado el día 25.04.2016, así como del reenvío del día 27.04.2016.

C

Punto 2; sobre la copia de los documentos que se me entregó el equipo celular con la serie N° 000353283062334573, lo señale en el punto 6 del Expediente N° 914-2016/PS1 y se anexo con el folio 14. Sin embargo, se le adjunta a este escrito nuevamente la copia de la *Constancia y Devolución o reemplazo de equipo*.

Punto 3; sobre la acreditación de pruebas del equipo celular con fallas, debo de mencionar que con la serie N° 000353283062289686 no recabe pruebas de fallas, pero es demostrable, lógico y razonable la falla del equipo celular, ya que debido a ello se me entrega a cambio el equipo celular con serie N° 000353283062334573, con este equipo celular sí obtuve pruebas, por lo que le adjunto a este escrito en disco CD.

Punto 4; sobre la copia legible de la garantía de los equipos celulares, debo de mencionar que en el Expediente N° 914-2016/PS1 adjunte de manera legible y se anexo con el folio 18, sin embargo se le adjunta a este escrito nuevamente la copia del documento de *Solicitud de Variación del Servicio - Constancia Migración de Plan* que consta de 4 hojas; y el *Compromiso de Devolución de Descuento de Equipo Acuerdo Adicional*, en el punto 9 "Condiciones de Garantía de El Equipo" detalla el tema de garantía del equipo celular.

Habiendo subsanado los requerimientos señalados en la Carta N° 4972-2016/PS1-INDECOPI, se solicita se dé el inicio del procedimiento de mi denuncia, y actúen conforme a Ley contra Empresa AMERICA MOVIL, PERU S.A.C y quienes resulten responsables.

C

Anexos:

1. Copia de los correos electrónicos con 3 folios.
2. Copia del Contrato con 7 folios
3. Copia de la Constancia de Devolución o Reemplazo de equipo con 1 folio
4. Disco CD

Lima, 18 de diciembre de 2016.


Marina Flores Tapia
DNI 09419768





Correo de Outlook

jesus

Resultados de la búsqueda

En carpetas

Todas las carpetas

Bandeja de entrada

Elementos enviados

De

marina flores
marina_flores_1@hotmail.com

Para

jesus condori
genere25@hotmail.com

marina flores
marinaf@sat.gob.pe

peño enriquez
penriquez@hotmail.com

marina flores
marinaf@sat.gob.pe

marina flores
marinaf@sat.gob.pe

Jesús Condori
genere25@hotmail.com

Opciones

Con datos adjuntos

Fecha

Todos

Esta semana

Última semana

Este mes

Seleccionar intervalo

De

mar 23/04/2016

Para

mar 23/04/2016

Nuevo | Responder | Eliminar | Archivar | Correo no deseado | Limpiar | Mover a

Orden de servicio técnico N° 02135486

MF marina flores
lun 23/04, 01:08 a.m.
jesus.schaefen@claro.com.pe

Reenvíaste este mensaje el 27/04/2016 11:32 p.m.

5 archivos adjuntos (17 MB) Descargar todo Guardar todo en OneDrive - Personal



Buenas noches,

Para adjuntar medios de prueba a la Orden de servicio técnico N° 02135486 de fecha 24.04.2016 de mi teléfono cel

Mencionar que ya son 8 días sin dar solución al problema de funcionalidad del servicio la misma que existe un cont Empresa AMERICA MOVIL PERU S.A.C que esta incumpliendo con mi persona.

Asimismo, solicito que se me señale el día de solución del servicio.

Finalmente, poner en conocimiento las Orden de servicio técnico N° 02129422, 02134448, Constancia de reemplaz 23.04.2016, Orden de servicio técnico N° 02135486.

Marina Flores Tapia
DNI 09419768

Correo de Outlook

Jesus

Nuevo | Responder | Eliminar | Archivar | Correo no deseado | Limpiar | Mover a

RV: Orden de servicio técnico N° 02135486

marina flores
mié 27/04 11:32 p.m.
jesus.schaefer@claro.com.pe

5 archivos adjuntos (17 MB) Descargar todo Guardar todo en OneDrive - Personal

De: marina flores <marina_flores_t@hotmail.com>
Enviado: lunes, 25 de abril de 2016 01:08 a.m.
Para: Jesus Schaefer <jesus.schaefer@claro.com.pe>
Asunto: Orden de servicio técnico N° 02135486

Buenas noches.

Para adjuntar medios de prueba a la Orden de servicio técnico N° 02135486 de fecha 24.04.2016 de mi teléfono cel

Mencionar que ya son 8 días sin dar solución al problema de funcionalidad del servicio la misma que existe un cont Empresa AMERICA MOVIE PERU S.A.C que esta incumpliendo con mi persona.

Asimismo, solicito que se me señale el día de solución del servicio.

Finalmente, poner en conocimiento las Orden de servicio técnico N° 02129422, 02134448, Constancia de reemplaz 23.04.2016, Orden de servicio técnico N° 02135486.

Marina Flores Tapia
DNI 09419768

Jesus 1 de 1

Constancia de devolución o reemplazo de equipo

INFORMACIÓN DEL CLIENTE																				
Centro de Atención			Fecha		Hora	RUC/DNI														
CAC ANGAMOS - 1209			23/04/2016		07:30 p.m.	0	0	0	0	9	4	1	9	7	6	8				
Cliente			Dirección																	
MARINA FLORES TAPIA																				
Telf. móvil Claro		Telf. de referencia		Equipo Marca y Modelo		IMEI														
995726015				SAMSUNG GAL ACE STYLE G357F LTE BLANCO P		3	5	3	2	8	3	0	6	2	2	8	9	6	8	6
Motivo de la devolución																				
CE - Reincidencia de falla																				
Tipo de Servicio						Equipo en préstamo														
Prepago	Post Pago	Corporativo	Sí	No																
Equipo y accesorios que devuelve el Cliente																				
Equipo y batería	Audífonos	Cargador	HandsFree	Memory																
Cable USB	Bluetooth	Protector	Caja	Manuales																
Condición del equipo																				
Canje por otro equipo (llenar solo en caso de canje)																				
Información del nuevo equipo																				
Marca		Modelo		IMEI																
000000000070003724		SAMSUNG GAL ACE STYLE G357F LTE BLANCO P		3	5	3	2	8	3	0	6	2	3	3	4	5	7	3		
Equipo y accesorios que se entregan al Cliente																				
Equipo y batería	Audífonos	Cargador	HandsFree	Memory																
Cable USB	Bluetooth	Protector	Caja	Manuales																

Nombre del Asesor: DANIEL HERNAN SOTO GONZALES

Nombre del Cliente: MARINA FLORES TAPIA

Código del Asesor: C17680

Tipo y N° Doc. Ident.: DNI 09419768



 Firma del Asesor
 Daniel Soto González
 Asesor de Servicios
 América Móvil Perú S.A.C.



 Firma del Cliente (*)

Constancia de Migración

Solicitud de Variación de Servicio - Constancia Migración de Plan			
CAC/DAC:	CAC Atocongo	Fecha (dd/mm/aaaa):	03/07/2015
Titular:	Marina Flores Tapia	Caso/Interacción:	755754619
Representante Legal:	MARINA FLORES TAPIA	Nro. Cbro:	943885521
Tipo Doc. Identidad:	DNI	Nro. Doc:	09419768
Plan Actual:	TU11 2 Plan 12		
Ciclo de Facturación:	14		
Escenario de Migración:	Postpago a Postpago	Topo de Consumo:	Topo de Consumo Caro (S/-)
Nuevo Plan:	Claro Conexión 89 <i>5/74</i>	Cargo Fijo Topo (S/.) sin IGV:	S
Cargo Fijo Total del Plan (S/.) sin IGV:	50.47	Fecha Ejecución Topo:	14/07/2015
Fecha de Ejecución:	13/07/2015		
Cobro Apadece (S/.) con IGV:	0		
Cobro PCS (S/.) sin IGV:	0		
CAC/DAC:	CAC Atocongo		

El cliente perderá sus números traidos para poder acceder a la oferta de tracción vigente. Si el cliente desea activar números traidos deberá comunicarse al 123 (opción automática), ingresar a www.miclaro.com.pe o acercarse a un CAC, luego de 24 horas de la migración.

Asimismo declara haber recibido y leído las características y condiciones del nuevo plan solicitado (Incluyendo cuadro de tarifas). Además, el cliente autoriza de desactiven los servicios y promociones que de acuerdo a las condiciones entregadas no corresponden al nuevo plan. Manteniendo o no los servicios adicionales del plan, de acuerdo a lo solicitado en la presente constancia.

El plan solicitado incluye diversas facilidades tales como servicios de multimedia de mensajería, Clarodata, GPRS entre otros; cuyo uso dependerá del terminal con el que cuenta EL CLIENTE, estos servicios serán incluidos en los recibos emitidos en los ciclos de facturación asignado para cada cliente. El ciclo de facturación se mantendrá en el nuevo Plan.

En el caso el cliente haya solicitado la migración a un plan menor y todavía cuenta con un acuerdo vigente a la fecha, deberá asumir el reintegro de equipo, el cual será cargado en su próximo recibo.

De haber solicitado la programación de la migración de plan para una fecha diferente al del último día de facturación, se producirá el correspondiente promedio de salto por los días que mantuvo el plan original y los días que usará con el nuevo plan. El cliente acepta esta condición para realizar la migración en la fecha solicitada.

Por la presente doy fe que los datos personales antes consignados son verdaderos y autorizo a América Móvil Perú SAC, en adelante Claro, a verificar los mismos para la ejecución de la presente solicitud. En caso que alguno de los datos proporcionados no sean válidos o no coincidan con los registros oficiales que Claro mantiene, se dará por inválida esta solicitud.

[Firma]
Nombre y Firma del Cliente

[Firma]
Nombre y Firma del Asesor CAC/DAC

Anexo 1 Formato de Planes Postpago & Servicios

DESCRIPCIÓN DE LOS PLANES CLARO CONEXIÓN:

Planes	Componentes del Plan					Cargo Fijo Mensual (Inc. IGV)
	Minutos ⁽¹⁾	SMS ⁽²⁾	RPC ⁽³⁾	Internet Compartido ⁽⁴⁾	Redes Sociales ⁽⁵⁾	
Claro Conexión 29	150	500	500	100 MB	-	S/. 29.00
Claro Conexión 39	180	500	ilimitado	300 MB	-	S/. 39.00
Claro Conexión 49	200	500	ilimitado	350 MB	-	S/. 49.00
Claro Conexión 69	300	2000	ilimitado	500 MB	Incluida	S/. 69.00
Claro Conexión 79	500	2000	ilimitado	700 MB	Incluida	S/. 79.00
Claro Conexión 99	600	2000	ilimitado	1024 MB	Incluida	S/. 99.00
Claro Conexión 109	600	2000	ilimitado	2048 MB	Incluida	S/. 109.00
Claro Conexión 139	ilimitado ⁽¹⁾	ilimitado	ilimitado	3072 MB	Incluida	S/. 139.00
Claro Conexión 189	ilimitado ⁽¹⁾	ilimitado	ilimitado	5120 MB	Incluida	S/. 189.00
Claro Conexión 289	ilimitado ⁽¹⁾	ilimitado	ilimitado	10240 MB	Incluida	S/. 289.00

CARACTERÍSTICAS DE LOS PLANES:

(1) Podrán ser utilizados para llamar a cualquier destino nacional y LDI 3. No podrán ser utilizados para realizar comunicaciones con destinos rurales, Premium o satelitales, los cuales siempre se cobrarán como adicionales.

(2) Los minutos ilimitados, otorgados a los planes Claro Conexión 139, 189 y 289, sólo podrán ser utilizados para un máximo de 70 destinos en cada ciclo de facturación. El exceso de destinos será cobrado como adicionales.

(3) Mensajes Cortos de Texto a cualquier destino (móvil o fijo) a nivel nacional.

(4) Servicio que permite la comunicación con todos los móviles post-pago que pertenezcan a la Red Privada Claro y teléfonos fijos de CLARO a nivel nacional. Se activa como máximo a las 24 horas de la contratación del servicio.

(5) EL CLIENTE podrá navegar por internet utilizando los puntos de acceso – APN (Access Point Network) claro.pe o ba.amx; a una velocidad mínima garantizada, que dependerá de la tecnología, del área de cobertura, del SIM CARD y del equipo terminal que se encuentre utilizando, así como del plan tarifario que haya contratado. En todos los supuestos se contabilizarán los bytes transmitidos así como los recibidos. Los MB se tasan en KB. Equivalencias: 1 Gigabyte (GB) = 1024 Megabyte (MB); 1 Megabyte (MB) = 1024 Kilobyte (KB). Las zonas de cobertura para cada una de las tecnologías se encuentran detallada en www.claro.com.pe.

Tecnología	Velocidades	MINIMA GARANTIZADA (40% de la Máxima)	VELOCIDAD MAXIMA	Tecnología	MINIMA GARANTIZADA (40% de la Máxima)	VELOCIDAD MAXIMA	Tecnología	MINIMA GARANTIZADA (40% de la Máxima)	VELOCIDAD MAXIMA
4G-LTE	downlink	1.2 Mbps	3 Mbps	3G	400 Kbps	1000 Kbps	2G	24 Kbps	80 Kbps
	uplink	240 Kbps	600 Kbps		80 Kbps	200 Kbps		4.8 Kbps	12 Kbps

• El único APN (Access Point Network) sobre el cual se aplica el servicio de banda ancha móvil es claro.pe, para el acceso desde equipos telefónicos; y, ba.amx desde módems. En donde APN (Access Point Name) es el Nombre de Punto de Acceso que todo terminal necesita para poder conectarse a Internet a través de la red móvil.

• El servicio internet compartido podría ser usado hasta por 6 líneas móviles post-pago pertenecientes al mismo titular, siempre que se acepte el costo de acceso mensual que a continuación se detallan:

Planes	Tipo de dispositivo	Costo de acceso mensual
Voz	Smartphone /Móviles	S/. 10.00
Datos	Modem / Router	S/. 10.00
Datos	Tablet	S/. 10.00

En el supuesto que EL CLIENTE decida no usar el servicio "internet compartido" podrá utilizar estos MB de internet como propios del plan.

(5) Servicio de Redes Sociales: beneficio que permite el acceso gratuito a las funcionalidades de las redes sociales (i) Whatsapp, (ii) Facebook y (iii) Twitter que se detallan a continuación:

WHATSAPP: Será gratuito el uso de aplicaciones móviles oficiales para Whatsapp; así como el dominio www.whatsapp.com.

FACEBOOK: Será gratuito el uso de las aplicaciones móviles oficiales que Facebook ha liberado bajo su propia marca tales como: Facebook Messenger, Facebook, Facebook Pages y Facebook Camera así como el dominio www.facebook.com y website de Facebook para móviles m.facebook.com.

TWITTER: Será gratuito el uso de aplicaciones móviles oficiales para Twitter; así como el dominio www.twitter.com y mobile.twitter.com.

- El uso de cualquier funcionalidad de las aplicaciones Facebook, Twitter o WhatsApp que no hayan sido señaladas de manera expresa en los párrafos precedentes serán descontados de los MBs que tuviera EL CLIENTE o en su defecto (una vez agotados los MBs otorgados por el plan), serán cobrados como adicionales.
- Las aplicaciones denominadas Facebook, Twitter o WhatsApp no son propiedad de América Móvil Perú S.A.C., motivo por el cual, el beneficio de acceso gratuito otorgado por los planes Claro Conexión ha sido programado en nuestros sistemas tomando en consideración las configuraciones y parámetros establecidos por las empresas propietarias de las referidas aplicaciones al momento del lanzamiento de los presentes planes comerciales.
- A modo de que EL CLIENTE pueda disfrutar del servicio "Redes Sociales" será necesario que el equipo terminal utilizado sea un celular compatible con las aplicaciones y la navegación sea realizada vía APN Claro.pe.
- El cargo fijo, los componentes del plan son prorrateables. Al finalizar el ciclo de facturación, lo no utilizado se pierde. Los componentes del plan sólo podrán ser utilizados en el territorio nacional y donde CLARO cuente con cobertura.
- Para que EL CLIENTE pueda consumir los soles libres del plan en llamadas a destinos internacionales, es necesario que considere a América Móvil Perú S.A.C. como su operador de larga distancia.

TARIFAS ADICIONALES: Todas las tarifas son en Nuevos Soles y son por minuto tasado al segundo.

Plan	Min. A cualquier destino nacional	LDI 3	Plan	Min. A cualquier destino nacional	LDI 3
Claro Conexión 29	S/. 0.3500	S/. 0.3500	Claro Conexión 99	S/. 0.3500	S/. 0.3500
Claro Conexión 39	S/. 0.3500	S/. 0.3500	Claro Conexión 109	S/. 0.3500	S/. 0.3500
Claro Conexión 49	S/. 0.3500	S/. 0.3500	Claro Conexión 139	Ilimitado	Ilimitado
Claro Conexión 69	S/. 0.3500	S/. 0.3500	Claro Conexión 189	Ilimitado	Ilimitado
Claro Conexión 79	S/. 0.3500	S/. 0.3500	Claro Conexión 289	Ilimitado	Ilimitado

Plan	LDI	LDI 0	LDI 1	LDI 2	SMS Nacional	SMS Internacional	MMS	MB
Claro Conexión	S/. 0.694	S/. 1.9832	S/. 9.2913	S/. 17.4224	S/.0.1000	S/. 0.240	S/.0.4958	S/. 0.200

- Destino **LDI** compuesto por todos los destinos que no se encuentran incluidos en los destinos LDI 3, LDI 0, LDI 1, ni LDI 2.
- Destino **LDI 0**, conformado por: Haití, Liechtenstein, Zaire, Somalia, Albania, Birmania, Malí y Trinidad y Tobago.
- Destino **LDI 1** conformado por: Bélgica, Cuba, Australia, Filipinas, Marruecos, Argelia, Libia, Mauritania, Burkina Faso, Liberia, Ghana, Chad, Cabo Verde, Gabón, Isla Seychelles, Etiopía, Djibouti, Mozambique, Lesotho, Botswana, Mayote, Aruba, Islas Feroe, Gibraltar, Irlanda, Islandia, Bulgaria, Belize, San Pierre y Miquelón, Guadalupe, República Guyana, Martinica, Papua New Guinea, Tonga, Palau, New Caledonia, Marshall Island, Vietnam, Oman, Andorra, Croacia, Bosnia, Afganistán, Eritrea, Monaco, Estonia, Moldavia, Armenia, Yugoslavia, Eslovenia, Macedonia, Azerbaiyán, Granada, San Kitts y Nevis y Montenegro.
- Destino **LDI 2** conformado por Túnez, Gambia, Senegal, Costa de Marfil, Togo, Sierra Leona, Central Africa, Cameroon, Sao Tome y Principe, Congo, Isla Ascensión, Rwanda, Madagascar, Zimbabwe, Namibia, Swaziland, Groenlandia, Islas Falkland, Guyana Francesa, Surinam, Timor Este, Isla Norfolk, Nauru, Islas Solomon, Vanuatu, Islas Cook, Samoa Americana, Kiribati, Polinesia Francesa, República Democrática de Corea, Macao, Maldivas, Bielorusia, Is. Virg. Am., Isla Cayman, Bermudas, Guinea Bissau, Diego Garcia, Santa Elena, Letonia (Latvia), San Marino, Wallis y Futuna Niue, Tuvalu, Tokelau, Mongolia, Barbados, Turcos y Caicos, Santa Lucía.
- Destino **LDI 3** conformado por: Estados Unidos, Canadá, Puerto Rico y por los teléfonos fijos de Chile, Alemania y China.

SERVICIOS ADICIONALES RESPECTO A LOS PLANES CLARO CONEXIÓN:

TOPE DE CONSUMO: Servicio mediante el cual, EL CLIENTE puede poner restricciones a sus consumos adicionales a los incluidos en el plan contratado. Este servicio no es prorrateable. Una vez activado, si desea cursar comunicaciones, EL CLIENTE deberá realizar una recarga física o virtual, las cuales serán acumulables mes a mes y tendrán una vigencia de un (1) año. Los clientes que cuenten con este servicio, no podrán acceder a las promociones de recarga aplicables a clientes prepago y control.

Este servicio no controla la facturación de adicionales en los siguientes casos: (i) EL CLIENTE no considera a América Móvil Perú S.A.C. como su operador de larga distancia, (ii) los destinos son rurales y/o satelitales; y/o, ningún tipo de tráfico cursado (voz, datos, SMS ó MMS) fuera del territorio nacional (Roaming). Los Topes de Consumo funcionarán sólo si la línea no tiene ningún tipo de suspensión; de darse el caso, las unidades libres se prorratean y podría facturarse tráfico adicional. EL CLIENTE podrá solicitar la desactivación del servicio en cualquier momento, se ejecuta en un plazo máximo de 24 horas.

• Modalidades de Topes de Consumo:

• **Topes de Consumo Cero:** no permite ningún tipo de exceso al plan contratado. El costo mensual es de S/ 5.00.

• **Topes de Consumo automático:** servicio que permite a EL CLIENTE generar tráfico adicional por un monto adicional equivalente al cargo fijo del plan contratado de manera controlada.

Planes	Monto Automático	Planes	Monto Automático
Claro Conexión 29	S/ 29.00	Claro Conexión 99	S/ 99.00
Claro Conexión 39	S/ 39.00	Claro Conexión 109	S/ 109.00
Claro Conexión 49	S/ 49.00	Claro Conexión 139	S/ 139.00
Claro Conexión 69	S/ 69.00	Claro Conexión 189	S/ 189.00
Claro Conexión 79	S/ 79.00	Claro Conexión 289	S/ 289.00

REDES SOCIALES ILIMITADAS:

Servicio	Cargo Fijo (Inc. IGV)
Promoción Facebook + Twitter	S/ 20.00

- **Consideraciones:** El servicio "Redes Sociales" permite el uso ilimitado, de las aplicaciones oficiales Facebook® y Twitter®, para envío y recepción de texto. No aplica re-direccionamiento fuera de la aplicación; ya que, generaría adicionales de ser el caso. El cargo fijo es prorrateable.
- **Restricciones:** las siguientes opciones no se incluyen dentro del servicio "Redes Sociales":
- La carga y descarga de fotos fuera del App oficial de Facebook® y/o Twitter®; por ejemplo, utilizando Apps como: Instagram, Retrica, etc.
- La funcionalidad para compartir, reproducir, cargar o descargar videos fuera de la aplicación oficial de Facebook® y/o Twitter®; por ejemplo utilizando aplicaciones como YouTube.
- El re-direccionamiento a cualquier link o URL externa a Facebook® y/o Twitter®; aun cuando este haya sido compartido por un mensaje, ejemplo: notas de periódico, artículos de revistas especializadas, descargas de aplicaciones, descargas/uso de juegos, etc.
- El servicio de llamadas, videollamada o servicios de voz a través de la aplicación de Facebook® y/o Twitter®.
- Compartir ubicación y/o consultar la ubicación de cualquier contacto.
- Publicar o cargar videos utilizando las apps oficiales de Twitter®.

PAQUETES DE INTERNET:

NOMBRE	MB INCLUIDOS	CARGO FIJO (INC. IGV)	NOMBRE	MB INCLUIDOS	CARGO FIJO (INC. IGV)
Paquete Adicional 50MB	50 MB	S/ 5.00	Paquete Adicional 2GB	2048 MB	S/ 55.00
Paquete Adicional 200MB	200 MB	S/ 15.00	Paquete Adicional 3GB	3072 MB	S/ 80.00
Paquete Adicional 500MB	500 MB	S/ 25.00	Paquete Adicional 5GB	5120 MB	S/ 105.00
Paquete Adicional 1GB	1024 MB	S/ 45.00	Paquete Adicional 10GB	10240 MB	S/ 170.00

- **Consideraciones:** El paquete de internet contratado será entregado en un plazo máximo de (24) horas. Se prorratean unidades y el costo del servicio. No son acumulables; al finalizar el ciclo de facturación lo MB o GB no utilizados se pierden.
- Los paquetes otorgados por el presente servicio serán consumidos una vez que el cliente haya utilizado por completo los MB que vienen incluidos en su plan.
- Los paquetes son excluyentes, no se puede contratar más de uno a la vez. Se puede solicitar la desactivación de uno y pedir la activación de otro (en un plazo máximo de 72 horas).

PAQUETE DE MINUTOS:

NOMBRE	MINUTOS INCLUIDOS	CARGO FIJO (INC. IGV)	NOMBRE	MINUTOS INCLUIDOS	CARGO FIJO (INC. IGV)
Paquete Min 25 CD	25 minutos	S/ 10.00	Paquete Min 55 CD	55 minutos	S/ 20.00
Paquete Min 40 CD	40 minutos	S/ 15.00	Paquete Min 100 CD	100 minutos	S/ 30.00

- **Consideraciones:** Estos minutos serán usados para llamadas a cualquier destino nacional (CD), tanto para móviles como fijos. Se proratea los minutos otorgados y el cargo fijo del servicio. No son acumulables; al finalizar el ciclo de facturación los minutos no utilizados se pierden.
- Los paquetes son excluyentes, no se puede contratar más de uno a la vez.

PAQUETE DE MENSAJES DE TEXTO:

Paquete 150 SMS	Paquete 300 SMS	Paquete 700 SMS	Paquete 1200 SMS	Paquete 2000 SMS
Cargo Fijo Mensual				
S/. 3.00	S/. 5.00	S/. 10.00	S/. 15.00	S/. 20.00

- **Consideraciones:** Los paquetes de SMS son a cualquier destino Nacional. Se proratea los SMS otorgados y el cargo fijo del servicio. No son acumulables; al finalizar el ciclo de facturación los SMS no consumidos se pierden.

PAQUETES ADICIONALES LDI:

NOMBRE	MINUTOS INCLUIDOS	CARGO FIJO (INC. IGV)	NOMBRE	MINUTOS INCLUIDOS	CARGO FIJO (INC. IGV)
Min LDI 40	40 minutos	S/.13.00	Min LDI 70	70 minutos	S/.21.00

- **Consideraciones:** Estos minutos serán usados para llamadas de larga distancia internacional (LDI) a los países destino fijo y móvil de USA, Canadá, Colombia y solo fijo de Chile e Italia. A efectos de disfrutar de los minutos otorgados por el paquete LDI, es necesario que EL CLIENTE considere a América Móvil Perú, S.A.C. como su operador de larga distancia.
- Se proratean los minutos otorgados y el cargo fijo del servicio. No son acumulables; al finalizar el ciclo de facturación los minutos no consumidos se pierden.

ROAMING INTERNACIONAL

Zona Tarifaria	Voz Saliente	Voz Entrante	SMS Saliente	SMS Recibido	Internet	GPRS BlackBerry
Red Roaming Claro (RRC)	S/. 5.25	S/. 3.25	S/. 1.00	Gratis	S/. 0.15	S/. 12.50 por día
Mundo	S/. 10.50	S/. 6.50	S/. 1.50	Gratis	S/. 0.30	S/. 55.00 por día

*Tarifas incluyen IGV

- **EL CLIENTE** que realice comunicación desde Arica (Chile) o El Oro (Ecuador) hacia líneas CLARO Chile o Ecuador respectivamente, y a todo el Perú podrá comunicarse localmente a sólo S/. 1.00 al minuto.
- **Voz - SMS Saliente y Voz Entrante:** la tarifa dependerá de la zona en la cual se realice o reciba la llamada. En todos los casos de Voz la tarifa será cobrada por minuto o fracción redondeada al minuto superior y los SMS serán cobrados por evento de máximo 160 caracteres.
- **Internet:** Tarifa por cada 10 KB, con un cargo mínimo inicial de 10 KB o fracción redondeado a los 10 KB inmediato superior. Se cobra el consumo, al margen de la tecnología utilizada (GPRS, Wap, EDGE, UMTS, 3G u otros), asimismo, se cobra por todo tipo de uso (envío y/o recepción y/o descarga y/o navegación y/o sincronización, etc).
- **GPRS BlackBerry:** Tarifa por navegación a través del APN BlackBerry.net, es cobrado como cargo fijo por día por navegación ilimitada dependiendo de la zona.
- **Red Roaming Claro (RRC):** Zona tarifaria con tarifas preferentes. Incluye los siguientes países: Alemania, Argentina, Austria, Australia, Bélgica, Brasil, Canadá, Chile, China, Colombia, Costa Rica, Croacia, Ecuador, El Salvador, Egipto, España, Estados Unidos, Francia, Grecia, Guatemala, Holanda, Honduras, Hungría, Italia, Irlanda, Israel, Japón, México, Nicaragua, Nueva Zelanda, Paraguay, Panamá, Portugal, Puerto Rico, Reino Unido, República Dominicana, Sudáfrica, Suiza, Suecia, Turquía y Uruguay.
- **Zona Mundo:** Incluye todos los países que no conformen la Red Roaming Claro (RRC).
- Las tarifas descritas serán facturadas y cobradas como adicionales al cargo fijo del plan tarifario contratado por EL CLIENTE.
- Este esquema no incluye las llamadas satelitales, las cuales deberán ser cobradas según tarifa vigente a S/. 49.381 por minuto.
- Las llamadas que se realicen desde el extranjero de un celular Claro al Centro de Atención +51997990123 son gratuitas.
- Todos los usos están sujetos a características y configuración del equipo usado, disponibilidad técnica, cobertura y acuerdos de Roaming Internacional vigentes entre el operador del país visitado y Claro Perú.
- **EL CLIENTE** podrá solicitar la activación y/o desactivación del servicio contratado en cualquier momento que lo desee.

- 5
- 0000
- Al activar el servicio de roaming en el móvil de EL CLIENTE, se le asigna a este un tope de consumo únicamente válido para el tráfico de internet de: 25 MB para la zona RRC y 15 MB para la Zona Mundo. En caso EL CLIENTE desee no poner este límite o ampliar el tope de consumo asignado; debe comunicarse con nuestro Servicio de Atención al Cliente llamando al 123 (Opción 9) o enviando un correo a atencion.roaming@claro.com.pe. En esta dirección electrónica, EL CLIENTE también puede consultar cualquier consideración y/o característica del presente servicio adicional.
 - EL CLIENTE recibirá notificaciones a través de mensajes de texto (SMS) al 20%, 80% y 100% de su tope establecido.
 - El nuevo tope sólo podrá ser solicitado cuando EL CLIENTE haya consumido el tráfico asignado al tope.
 - Los topes no son acumulables y se reinician cada ciclo de facturación. EL CLIENTE recibirá el detalle de sus consumos en su recibo de servicios.
 - Las condiciones del servicio se encuentran a disposición de EL CLIENTE en el sitio web www.claro.com.pe/roaming.

Firmado en dos ejemplares de idéntico tener el 07 de Julio del 2015.


Firma de EL CLIENTE
Nombres y Apellidos de EL CLIENTE:
N° Doc. de Identidad:


AMERICA MOVIL PERU S.A.C
Hugo Gonzalez Lozano
Representante Legal

sisact_formato_descuento_especial

00941

**COMPROMISO DE DEVOLUCIÓN DE DESCUENTO DE EQUIPO
ACUERDO ADICIONAL**

1. Datos del CLIENTE o Representante Legal

Nombres y Apellidos: MARINA FLORES TAPIA
 Tipo de Documento: DNI(X) RUC() PASAPORTE() CE() Nro. 09419768
 Domicilio: JR 2 DE MAYO 875
 Línea Telefónica CLARO: 943585521 Código Cliente: 7,3740783.00.00.100000

2. Datos de EL EQUIPO

Marca / Modelo	IMEI
	000353283062289686

3. Descuento Especial según Plazo Elegido

Precio Prepago (S/.)	Descuento Especial (S/.)		Precio Final de Venta (S/.)	Plazo Elegido en meses
809.00	Contado(X) 711.00	Cuotas()	98.00	06 () 12 () 18 (X) 24 ()

4. Plan Postpago

Claro Conexin 69

5. Condiciones Generales del Descuento Especial

CLARO ha autorizado el otorgamiento de un Descuento Especial para la compra de equipos celulares asociados a planes postpago. EL CLIENTE, luego de haber sido debidamente informado sobre la posibilidad de adquirir EL EQUIPO al Precio Prepago, ha decidido libre y voluntariamente acceder al Descuento Especial y adquirir EL EQUIPO conforme a las siguientes condiciones:

Las partes acuerdan que el otorgamiento del Descuento Especial estará sujeto a que no se produzca ninguna de las circunstancias que se establecen a continuación como condición resolutoria del presente Acuerdo:

- Que, en relación a la Línea Telefónica CLARO, EL CLIENTE decida voluntariamente (i) cancelar el servicio PCS de CLARO, (ii) ejerza su derecho de portarla a otra empresa operadora; o, (iii) transfiera su titularidad.
- Que, EL CLIENTE opte por cambiar el Plan Postpago a la modalidad Prepago, a otro cuyo cargo fijo sea inferior al Plan Postpago, a un plan CLARO empresas; o, a cualquier otra modalidad de servicio o plan tarifario distinto al Plan Postpago.
- Que, EL CLIENTE desactive algún servicio adicional inicialmente contratado con el Plan Postpago.

http://limwebsisactv07/sisact_express/paginas/venta_express/Pagos/sisact_formato_descu... 03/07/2015

4. Que. CLARO suspenda el servicio PCS de EL CLIENTE prestado a través de la Línea Telefónica CLARO y el Plan Postpago por: (i) no pagar dentro del plazo que señala el recibo correspondiente; (ii) haber sobrepasado el rango de utilización asignado al Plan Postpago; y/o. (iii) detección de supuesto uso indebido y/o desnaturalización del servicio PCS contratado con CLARO.
5. Que. EL CLIENTE no reactive su Línea Telefónica CLARO en un plazo máximo de treinta (30) días calendarios, sea que la suspensión de la misma haya sido solicitada por robo, destrucción, pérdida, daños u otra circunstancia equivalente que impida el uso de EL EQUIPO. Si dentro de dicho plazo EL CLIENTE reactiva su Línea Telefónica CLARO y además adquiere un nuevo equipo por reposición firmando una nueva Compra de Equipos con Descuento Especial, no estará obligado al reintegro del Descuento Especial. No obstante, si en el nuevo acuerdo se produce alguna de las causales de pérdida de descuento especial aquí fijadas, EL CLIENTE se verá obligado al reintegro del Descuento Especial a que se refiere este Acuerdo de forma adicional al reintegro que le corresponda efectuar en el marco del nuevo acuerdo para la Compra de Equipo con Descuento Especial que haya suscrito. En ese caso, CLARO podrá a su opción, disponer el cobro del Descuento Especial al contado o mediante cuotas mensuales. EL CLIENTE observará el procedimiento comercial y condiciones que establece CLARO para tal efecto.
6. Que. EL CLIENTE decida acceder a un descuento especial o financiamiento para la adquisición de otro equipo asociado a la misma Línea Telefónica CLARO y Plan Postpago, salvo que EL CLIENTE acceda a la renovación de su equipo en el marco del Programa Renovación Continua Claro en cuyo caso deberá firmar un nuevo Compromiso de Devolución de Descuento de Equipo.

6. Cálculo para el reintegro del Descuento Especial

En caso de producirse alguno de los supuestos indicados en el numeral 5 anterior EL CLIENTE perderá el Descuento Especial y deberá reintegrar a CLARO el importe del mismo, según la siguiente fórmula de cálculo:

$$\text{Reintegro de Descuento Especial} = (PP - PVD) \times (MR / PE)$$

PP = Precio Prepago de EL EQUIPO

PVD = Precio de Venta con Descuento Especial de EL EQUIPO

MR = Meses restantes para el cumplimiento del Plazo Elegido

PE = Plazo Elegido

Las partes reconocen expresamente que el reintegro de Descuento Especial es una obligación de restitución surgida como consecuencia de la resolución del presente Acuerdo.

Para la determinación del MR se considerarán como número entero la cantidad de periodos completos de treinta (30) días calendarios que resten para el vencimiento del Plazo Elegido y como decimales los días calendario restantes, considerando además aquellos días calendario anteriores a la fecha en que se haya producido la pérdida del Descuento Especial en los que haya estado suspendido el servicio PCS de la Línea Telefónica CLARO.

7. Facturación y pago del Reintegro del Descuento Especial

http://limwebsisactv07/sisact_express/paginas/venta_express/Pagos/sisact_formato_descu... 03/07/2015

sisact_formato_descuento_especial

03040

De ser el caso, CLARO facturará el Reintegro del Descuento Especial y podrá incluirlo en el respectivo recibo telefónico inmediato siguiente a la fecha en que se haya producido el supuesto que determinó la pérdida del Descuento Especial.

EL CLIENTE deberá pagar el Reintegro del Descuento Especial en la oportunidad indicada en el comprobante de pago respectivo. El incumplimiento de pago oportuno del Reintegro del Descuento Especial podrá ser inmediatamente reportado a las Centrales Privadas de Riesgos por ser ésta una obligación civil no referida al servicio público de telecomunicaciones.

8. Beneficio Exclusivo

EL CLIENTE acepta y declara expresamente conocer que el Descuento Especial se otorga por única vez y específicamente sobre EL EQUIPO por lo que, salvo que pague el Reintegro del Descuento Especial considerando lo establecido en el literal f) del numeral 5, no podrá acceder a ninguna otra oferta comercial para la adquisición o financiamiento de otros equipos, para la misma Línea Telefónica CLARO asociada al Plan Postpago, salvo que CLARO establezca lo contrario.

9. Condiciones de Garantía de EL EQUIPO

Con su firma en el presente Acuerdo y/o en la guía de remisión respectiva, EL CLIENTE declara haber recibido EL EQUIPO nuevo y en perfecto estado de funcionamiento y conservación. EL CLIENTE acepta que CLARO ofrece sobre EL EQUIPO una garantía de (12) meses que comprende la reparación sin costo y, de no corregirse el defecto o falla, el reemplazo de EL EQUIPO por uno del mismo modelo o similar, en estado operativo, que podría no tener la condición de nuevo, siempre que EL EQUIPO no presente ninguna condición excluida de la garantía. En caso se produzca el cambio de EL EQUIPO en ejecución de dicha garantía, se entenderá automáticamente modificado el IMEI de EL EQUIPO por el IMEI del equipo celular que le haya sido entregado en ejecución de la referida garantía, sin que ello modifique de forma alguna el plazo o alguna otra condición del presente Acuerdo. De conformidad con lo establecido en numeral 1.10 del artículo 7° del Reglamento de Comprobantes de Pago, CLARO no está obligada a emitir comprobante de pago (factura(s) y/o boleta(s)) adicional(es) alguno(s) respecto del equipo celular que se entregue a EL CLIENTE en cumplimiento de las condiciones de garantía. EL CLIENTE declara haber leído, aceptado y recibido los términos de las Condiciones de la referida Garantía y Servicio Técnico, las cuales se encuentran además publicadas en www.claro.com.pe (Sección Legal y Regulatorio – Condiciones y Directivas de Reclamos – Manual del Cliente).

EL CLIENTE acepta expresamente que en caso se produzca el cambio de EL EQUIPO en ejecución de dicha garantía, se entenderá automáticamente modificado el IMEI de EL EQUIPO por el IMEI del nuevo equipo celular entregado en ejecución de la referida garantía, sin que ello modifique de forma alguna el Plazo Elegido, el cual se mantendrá en el plazo inicialmente pactado.

10. Información Personal

En el marco de la Ley de Protección de Datos Personales, EL CLIENTE autoriza expresamente a CLARO a incorporar en su Base de Datos, la huella digital que haya proporcionado a CLARO, de ser el caso, en señal de conformidad con los términos y

http://linwvhsisactv07/sisact_express/paginas/venta_express/Pagos/sisact_formato_descu... 03/07/2015

sisact_fórmato_descuento_especial

Page 4 of 4

condiciones del presente Acuerdo y lo autoriza a utilizarla posteriormente para cotejar su identidad en futuras contrataciones.

11. Comunicaciones, Domicilio y Jurisdicción

Toda comunicación a EL CLIENTE se considerará válidamente recibida si se dirige al domicilio señalado en el presente Acuerdo o, en su defecto, que conste, de manera indubitable, en cualquier medio alternativo que acredite válidamente su recepción.

Las partes fijan su domicilio en la dirección señalada en el presente documento y para todo efecto legal renuncian al fuero de sus domicilios y se someten a la competencia por razón de territorio de los jueces y tribunales de Lima Cercado.

Fecha de suscripción: 03 / 07 / 2015

Con su firma y/o huella digital, EL CLIENTE declara haber leído, comprendido y aceptado en su totalidad la información contenida en este Acuerdo y haber recibido copia del mismo.

AMERICA MOVIL PERU S.A.C. -
CLARO
RUC N° 20467534026
Av. Nicolás Arriola N° 480, Lima 13

EL CLIENTE

Aplicativo TIM

Page 1 of 1

50043

Código del Cliente:

DATOS TITULAR (Persona Natural)

Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombres	Fecha de Nacimiento
FLORES	TAPIA	MARINA	
Tipo de Documento: R.U.C. D.N.I. Otro:		Teléfono de Domicilio / Referencia	
09419763		1995726015	
Fax		E-mail	

DATOS TITULAR (Persona Jurídica)

Razón Social		R.U.C.	
Teléfono(s)		E-mail	
Fax			
Representante Legal	Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombres
Tipo de Documento: R.U.C. D.N.I. Otro:		Contacto	Cargo

REGISTRO DE DIRECCIONES

Dom. Legal Av. Calle Jr.	N°/Piso	Referencia	Distrito
JR 2 DE MAYO 875			VILLA MARIA DEL TRIUNFO
Provincia	Departamento	Código Postal	
LIMA	LIMA	L35	

DATOS DE LA LINEA

Claro	N° Claro	N° SIM Card	Plan/ Servicio	Tipo de Operación
1	943585521	8951100122089599877	Claro Conexión 89	RENOVACION
2				
3				

DATOS DE EL/ LOS EQUIPOS

Claro	Marca / Modelo	IMEI	Precio Lista	Precio Venta	Plazo de Acuerdo de Equipos
1	PBSSGA2Q31	000353283062289086	809.00	98.00	18 meses
2					
3					

SERVICIOS ADICIONALES

Otros	1	2	3
-------	---	---	---

Roaming Internacional	Plazo de Activación: a) Indeterminado () b) Determinado ()	<i>Mateo</i>
-----------------------	--	--------------

1. ...
 2. ...
 3. ...

6.2 Resolución Inicio de Procedimiento Administrativo



ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1

EXPEDIENTE N° : 914-2016/PS1
DENUNCIANTE : MARINA FLORES TAPIA
DENUNCIADO : AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C
(CLARO)
SAMSUNG ELECTRONICS PERÚ S.A.C.
(SAMSUNG)
MATERIA : INICIO DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO
RESOLUCIÓN N° : 01

00050

Lima, 15 de febrero de 2018

I. HECHOS

1. Mediante escrito de fecha 26 de julio de 2016, subsanado mediante escrito de fecha 20 de diciembre de 2016, la señora Flores presentó una denuncia por presuntas infracciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante el Código), en tanto:
 - (i) Con fecha 03 de julio de 2016, adquirió de Claro un equipo celular marca Samsung, modelo SM-G357M (Galaxy Ace Style), con IMEI N° 353283062289686, pagando la suma de S/ 98.00 soles, conforme a la boleta de venta electrónica N° B077-00036486;
 - (ii) el 17 de abril de 2016, luego de que el equipo presentaba diversas fallas de funcionamiento (se apagaba, se colgaba; y, no se podían realizar llamadas), acudió a las oficinas de Claro para dejar el equipo y le entregaron la Orden de Servicio Técnico N° 02129422;
 - (iii) el 21 de abril de 2016, le entregaron el diagnóstico realizado a su equipo, donde el servicio técnico de Claro diagnosticó que el equipo contaba con un problema con el software y procedió a realizar el "reflash" del software; por lo que, el equipo se encontraba operativo; sin embargo, al retirarse del establecimiento de Claro, el teléfono presentó nuevamente las mismas fallas;
 - (iv) el 22 de abril de 2016, nuevamente dejó el equipo en el servicio técnico de Claro, con la Orden de Servicio Técnico N° 02134448, en la medida que seguía presentando las mismas fallas de funcionamiento (se apagaba, se colgaba; y, no se podían realizar llamadas);
 - (v) el 23 de abril de 2016, el servicio técnico de Claro, le entregó el diagnóstico realizado a su equipo; asimismo, procedieron a entregarle un equipo nuevo de la misma marca Samsung, modelo SM-G357M (Galaxy Ace Style), con IMEI N° 353283062334573; sin embargo, dicho equipo presentaba las mismas fallas de funcionamiento;
 - (vi) el 24 de abril de 2016, la interesada se apersonó a las oficinas de Claro para poner en conocimiento las fallas del nuevo equipo entregado; para lo cual, en virtud de la Orden de Servicio Técnico N° 02135486, entregó el equipo al personal de Claro y sin realizar un mayor diagnóstico de las fallas, le indicaron a la interesada que ya podía recoger el equipo, debido a que se encontraba funcionando;
 - (vii) solicitó hablar con un supervisor de Claro, por lo que el personal de Claro le indicó que debía enviar un correo a jesus.schaefer@claro.com.pe; sin embargo, no recibió respuesta alguna; y,
 - (viii) no pudo utilizar el servicio postpago contratado con Claro por las fallas presentadas en los equipos, pese a que cumplió con pagar los montos correspondientes a dicho servicio.
2. La señora Flores solicitó se ordene, en calidad de medida correctiva, que Claro reponga un equipo celular operativo de óptimas condiciones. Asimismo, solicitó que se sancione a Claro por incumplimiento de contrato y la mala atención.

M-OPS-01/02

Página 1 de 4

II. IMPUTACIÓN DE CARGOS DERIVADOS DE LA DENUNCIA

3. De acuerdo a lo establecido en el artículo 125° del Código¹ y en la Resolución N° 108-2014-INDECOPI/COD², que aprueba la división temática de la competencia resolutoria de los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de la Sede Central, el OPS 1 es competente por razón de cuantía y materia para conocer los hechos denunciados.
4. Por tanto, corresponde iniciar un procedimiento administrativo sancionador e imputar cargos contra Claro y Samsung, en tanto habrían puesto a disposición de la denunciante un equipo que habría presentado fallas técnicas, y que, a pesar de haber ingresado al Servicio Técnico, no habrían cumplido, de manera injustificada, con la reparación, cambio del equipo o la devolución del dinero pagado por el mismo, lo cual constituiría una presunta infracción al deber de idoneidad tipificado en el artículo 19° del Código.
5. Asimismo, corresponde iniciar un procedimiento administrativo sancionador en contra de Claro, por presunta infracción al artículo 24° del Código, en la medida que no habría otorgado respuesta al reclamo presentado por la denunciante el 17 de abril de 2016.

¹ LEY N° 29671, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR
Artículo 109°.- Autoridad competente
El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) es la autoridad con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las denuncias infractoras a las disposiciones contenidas en el presente Código, así como para imponer las sanciones y medidas coercitivas establecidas en el presente capítulo, conforme al Decreto Legislativo N° 1030, Ley de Organización y Funciones del Indecopi. Dicha competencia solo puede ser negada cuando ello haya sido asignado o se asigne a favor de otro organismo por norma expresa con rango de ley.
(...)

Artículo 124°.- Órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor
A efectos de establecer un procedimiento especial de protección al consumidor de carácter ordinario o del que para los casos en que ello se requiera por la cuantía o la materia discutida, el Consejo Directivo del Indecopi crea órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor, que se encuentran adscritos a las sedes de la institución a nivel nacional u oficinas regionales en las que exista una Comisión de Protección al Consumidor a una comisión con facultades desahucradas en esta materia.

Artículo 125°.- Competencia de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor
Cada órgano resolutivo de procedimientos sumarísimos de protección al Consumidor es competente para conocer, en primera instancia administrativa, denuncias cuyo cuantía, determinada por el valor del producto o servicio materia de controversia, no supere tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), así como aquellas denuncias que versen exclusivamente sobre falta de atención a reclamos y requerimientos de información, métodos abusivos de cobranza, falta de entrega del producto, con independencia de su cuantía.
Asimismo, es competente para conocer, en primera instancia, denuncias por incumplimiento de medidas correctivas, incumplimiento de acuerdo concluyente e incumplimiento e liquidación de costas y costas. No puede conocer denuncias que involucren radicales por productos o sustancias peligrosas, actos de discriminación o trato diferenciado, servicios médicos, actos que afecten materias colindantes o dilatos y los que versen sobre productos o servicios cuyo estimación patrimonial supere tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) o sea insuperables en dinero.
(...)
(Artículo modificado por el Decreto Legislativo N° 1306)

² RESOLUCIÓN DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO DIRECTIVO DEL INDECOPI N° 108-2014-INDECOPI-COD, APRUEBAN DIVISIÓN TEMÁTICA DE LA COMPETENCIA RESOLUTIVA DE LOS ÓRGANOS RESOLUTIVOS DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE LA SEDE CENTRAL DEL INDECOPI
Artículo 1.- Aprobar la división temática de la competencia resolutoria de los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de la Sede Central, la misma que queda establecida de la siguiente manera:
* Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1: (i) Incumplimiento de medidas correctivas; (ii) Incumplimiento de acuerdos concluyentes; (iii) Incumplimiento e liquidación de costas y costas; (iv) Servicio de transporte; (v) Servicio de fletes; (vi) Servicio de telecomunicaciones; y, (vii) Seguro, incluido el Seguro Obligatorio por Accidentes de Tránsito (SOAT) y Certificado contra Accidentes de Tránsito (CAT).
* Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 2: (i) Servicios bancarios y financieros; (ii) Planes de salud; (iii) Sistema de pensiones; y, (iv) Mercado de valores.
* Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3: los demás segmentos económicos que no sean competencia de los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1 y N° 2.

³ 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 transaccional, 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.
Artículo 19.- Obligación de los proveedores
El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos, por la autenticidad de los marcas y leyendas que ostentan sus productos o el signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y estos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que correspondiere.

⁴ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR
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 de reclamo lo justifique, situación que se plantea en conocimiento del consumidor antes de la culminación de plazo inicial.

III. RESOLUCIÓN

PRIMERO: Iniciar un procedimiento administrativo sancionador en contra de América Móvil Perú S.A.C. y Samsung Electronics Perú S.A. por presuntas infracciones a lo establecido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto:

- (i) América Móvil Perú S.A.C. y Samsung Electronics Perú S.A., habrían puesto a disposición de la denunciante un equipo que habría presentado fallas técnicas, y que, a pesar de haber ingresado al Servicio Técnico, no habrían cumplido, de manera injustificada, con la reparación, cambio del equipo o la devolución del dinero pagado por el mismo, lo cual constituiría una presunta infracción al deber de idoneidad tipificado en el artículo 18° del Código.
- (ii) América Móvil Perú S.A.C. no habría otorgado respuesta al reclamo presentado por la denunciante el 17 de abril de 2016, lo cual constituiría una presunta infracción a lo dispuesto en el artículo 24° del Código.

América Móvil Perú S.A.C y Samsung Electronics Perú S.A. deberán presentar sus descargos y los medios probatorios que los sustenten, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contados desde la notificación de esta resolución. Asimismo, con la presentación de sus descargos, sírvanse presentar tantas copias como partes existan en el procedimiento, bajo apercibimiento de requerirle la presentación de dichas copias.

SEGUNDO: Incorporar al expediente la denuncia del 26 de julio de 2016, subsanada mediante escrito de fecha 20 de diciembre de 2016 y ponerla en conocimiento de los denunciados.

TERCERO: Requerir a la empresa América Móvil Perú S.A.C y Samsung Electronics Perú S.A. que cumplan con:

- (i) Fijar domicilio procesal para el procedimiento, de conformidad con el literal 1 del artículo 442° del Código Procesal Civil;
- (ii) presentar copia simple de los documentos que acrediten su existencia y representación, o la identificación del expediente administrativo, trámite o reclamo ante el INDECOP en el cual fueron presentados; o, en su defecto, la declaración jurada sobre su existencia, la designación de su representante legal y la vigencia del poder, y la identificación de la partida y oficina registral donde conste su inscripción; y,
- (iii) señalar el Registro Único de Contribuyentes (RUC);

CUARTO: Informar a las partes que el artículo 110° del Código faculta al Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos a calificar las infracciones de la referida norma como leves, graves o

⁵ DECRETO LEGISLATIVO N° 943, LEY DEL REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES
Artículo 4°.- DE LA EXIGENCIA DEL NÚMERO DE RUC
Todas las Entidades de la Administración Pública, principalmente las mencionadas en el Acápite del presente Decreto Legislativo, y los sujetos del Sector Privado detallados en el citado Acápite solicitarán el número de RUC en los procedimientos, actos u operaciones que la SUNAT señale. Dicho número deberá ser consignado en los registros o bases de datos de las mencionadas Entidades y sujetos, así como en los documentos que se presenten para iniciar los indicados procedimientos, actos u operaciones.

La veracidad del número informado se comprobará requiriendo la exhibición del documento que acredite la inscripción en el RUC o mediante la consulta por los medios que la SUNAT habilite para tal efecto.

La SUNAT mediante Resolución de Superintendencia podrá ampliar la relación de los sujetos o Entidades mencionados en el referido Acápite.

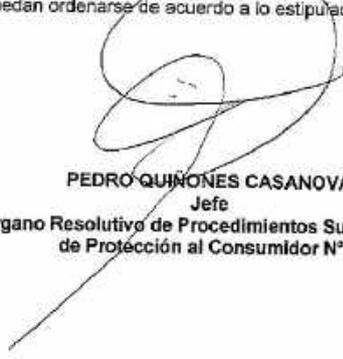
⁶ LEY N° 29574, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.
Artículo 110°.- Sanciones administrativas
El órgano resolutivo puede sancionar las infracciones administrativas a que se refiere el artículo 108 con amonestación y multa de hasta cuatrocientos cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), las cuales son calificadas de la siguiente manera:

- a. Infracciones leves, con una amonestación o con una multa de hasta cincuenta (50) UIT;
- b. Infracciones graves, con una multa de hasta ciento cincuenta (150) UIT;
- a. Infracciones muy graves, con una multa de hasta cuatrocientos cincuenta (450) UIT.

En el caso de las microempresas, la multa no puede superar el diez por ciento (10%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, relativos a todas sus actividades económicas, correspondiendo al órgano inmediato anterior al de la expedición de la resolución de primera instancia, siempre que se haya

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1

muy graves e imponer sanciones que van desde una amonestación hasta una multa por un máximo de 450 Unidades Impositivas Tributarias, sin perjuicio de las medidas correctivas, reparadoras y complementarias, que puedan ordenarse de acuerdo a lo estipulado en el artículo 114^o de la referida norma.


PEDRO QUINONES CASANOVA
Jefe

Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos
de Protección al Consumidor N° 1

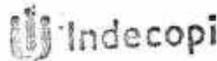
DSG/po

destruido dichos ingresos, no se encuentre en una situación de riesgo y el caso no verse sobre la vida, salud o integridad de los consumidores. Para el caso de las pequeñas empresas, la multa no puede superar el veinte por ciento (20%) de los ventas e ingresos brutos percibidos por el infractor, conforme a los requisitos señalados anteriormente. La cuantía de las multas por las infracciones previstas en el Decreto Legislativo N° 837, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, se rige por lo establecido en dicha norma, salvo disposición distinta del presente Código.

En caso que el proveedor incumpla un acuerdo conciliatorio o cualquier otro acuerdo que de forma indubitada deje constancia de la manifestación de voluntad expresa de las partes de dar por ultimada la controversia, o un laudo arbitral, el órgano resolutivo puede sancionar con una multa entre uno (1) Unidad Impositiva Tributaria y doscientos (200) Unidades Impositivas Tributarias. Para la producción se observan los criterios establecidos en el presente Código y, supletoriamente, los criterios que establece la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General o la norma que la sustituya o complementa.

Las sanciones administrativas son impuestas sin perjuicio de las medidas correctivas que ordene el órgano resolutivo y de la responsabilidad civil o penal que correspondan.
(Artículo modificado por el Decreto Legislativo N° 1306)

6.3 Contestación de la denuncia



20 / PS1

2018 FEB 20 10:52 AM SA
Expediente N° 914-2016/PS1-INDECOPI, 029643
PRESENTA DESCARGOS

00000

AL ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DEL INDECOPI DE LIMA:

AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C., con R.U.C. N° 20467534026 y domicilio legal y procesal en Av. Nicolás Arriola N° 480, La Victoria, Lima; debidamente representada para los presentes efectos por el señor Alex Sosa Huapaya, identificado con D.N.I. N° 41349445 y según poderes que adjuntamos al presente; atentamente decimos:

Que, habiendo sido notificados el 19 de enero de 2018 con la Resolución N° 1 de fecha 15 de febrero de 2018, mediante la cual el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor del Indecopi de Lima (en adelante, el Órgano Resolutivo) admitió a trámite la denuncia presentada por la señora Marina Flores Tapia (en adelante, la señora Flores) en contra de nuestra empresa por presunta infracción los artículos 19° y 24.1° del Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), por ello, en ejercicio de nuestro legítimo derecho de defensa, procedemos a presentar nuestros descargos manifestando lo siguiente:

C
C/O

I. FUNDAMENTOS DE HECHO

1.1. HECHOS MATERIA DE DENUNCIA

Mediante su escrito de denuncia, la señora Flores señaló que adquirió de nuestra empresa un equipo celular marca Samsung modelo SM-G357M (Galaxy Ace Style), con IMEI N° 353283062289686, el cual habría presentado fallas en su funcionamiento.

Asimismo, la denunciante solicitó al Órgano Resolutivo, en calidad de medida correctiva, que se nos ordene realizar lo siguiente: (i) cambiar del equipo celular materia de denuncia, (ii) sancionar por incumplimiento de contrato y mala atención.



1.2 ANÁLISIS DEL CASO MATERIA DE DENUNCIA

Mediante Resolución N° 1, el Órgano Resolutivo admitió a trámite la denuncia interpuesta la señora Flores en contra de nuestra empresa por lo siguiente:

"PRIMERO: Iniciar un procedimiento administrativo sancionador contra América Móvil Perú S.A.C. por

- (i) *Presunta infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que, el equipo celular marca Samsung modelo SM-G357M (IMEI: 353283062289686) de Claro adquirido por la señora Flores en julio de 2015 habría presentado los siguientes defectos:*
 - Congelamiento de la pantalla
 - Se apaga repentinamente
 - No podía realizar llamadas

- (ii) *Presunta infracción al artículo 24.1° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que, Claro no habría brindado respuesta al reclamo interpuesto por la señora Flores el día 17 de abril de 2016."*

1



XL

Respecto a la imputación realizada, emitimos nuestros descargos manifestando lo siguiente:

II. SOBRE LA PRESUNTA VENTA DE UN PRODUCTO QUE HABRÍA PRESENTADO FALLAS EN SU FUNCIONAMIENTO

a) Cuestión Previa

Al respecto, como no escapará al elevado criterio del Órgano Resolutivo, el hecho imputado consistente en la mera venta de un producto que pudiera llegar a presentar una falla no puede considerarse como una infracción al Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que la obligación legal que tienen los proveedores de garantizar un producto idóneo NO significa que deben garantizar que sus productos o servicios nunca van a presentar fallas o desperfectos; pues, de lo contrario, estaríamos ante una obligación de imposible cumplimiento y de implicancias económicas exorbitantes.

Así, sobre el particular, lo único que puede concluirse es que la obligación legal de los proveedores consiste en solucionar, bajo las reglas de la garantía implícita o explícita que sea aplicable al caso concreto, las fallas que puedan presentarse.

En efecto, en la Resolución Final N° 1669-2013/PS3 de fecha 27 de diciembre de 2013, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3 señaló lo siguiente:

14. Adicionalmente, es pertinente precisar que el análisis de idoneidad en la venta de productos no está en función de la sola constatación de fallas en su funcionamiento, sino también en la conducta del propio proveedor, quien luego de haber tomado conocimiento de dichas fallas, debe brindar alternativas de soluciones de acuerdo a las circunstancias concretas de cada caso, tales como la reparación, la reposición o la devolución de la contraprestación.
15. Dicho de otro modo, la negativa de aplicar los mecanismos de solución legales u expresos frente a la eventualidad de un defecto que afecte las expectativas legítimas de los consumidores de destinar el bien adquirido para los usos y fines previsibles, configura una infracción del deber de idoneidad, en tanto el proveedor habría dejado de realizar una actividad a la que estaba obligado. Sin embargo no se configuraría una infracción al deber de idoneidad por el sólo hecho de que el bien vendido presente deficiencias en su funcionamiento.
16. En virtud de lo expuesto, resulta indispensable que en el caso de una presunta falla en el funcionamiento de un equipo celular o sus accesorios, el servicio técnico del proveedor pueda revisar al detalle el producto a fin de determinar si de acuerdo a las circunstancias del caso, corresponde brindar los remedios al consumidor ya sea la reparación, el cambio de producto o en todo caso devolución del dinero. (El subrayado y resaltado son nuestros).

Del mismo modo, dicho criterio es compartido por la propia Comisión de Protección al Consumidor N° 2 del INDECOPI. En efecto, en la Resolución Final N° 475-2014/CC2 de fecha 27 de febrero de 2014, la Comisión señaló lo siguiente:



- “22. En ese sentido, la Comisión considera que la sola existencia de un defecto en el bien no amerita, de forma automática, la determinación de la responsabilidad del proveedor, siendo necesario analizar si dicho defecto fue subsanado en virtud de la garantía con la que cuenta cada producto.”
23. En el presente caso, si bien ha quedado demostrado que la unidad entregada al señor Valdez presentó un desperfecto, existe evidencia que permite acreditar que MAQUINARIAS asumió la responsabilidad del mismo y efectuó la reparación requerida, en el marco de la garantía del producto, sin costo alguno para el denunciante.
24. Por lo antes expuesto corresponde declarar infundada la denuncia por los artículos 18° y 19° del Código, respecto de este extremo.” (El subrayado y resaltado son nuestros).

Asimismo, la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 del INDECOPI, en su Resolución N° 2004-2015/CC2 de fecha 13 de noviembre de 2015, señala que:

- “9. En su recurso, el consumidor indicó que en la resolución venida en grado, no se consideró el criterio establecido por la Sala (...)
10. Al respecto, cabe indicar que el mencionado criterio, no constituye un precedente de observancia obligatoria, sino una interpretación de la norma realizada por la Sala motivo por el cual este Colegiado puede apartarse (...)
20. En atención a lo expuesto en los párrafos precedentes este Colegiado considera que la empresa denunciada cumplió con su deber de idoneidad, toda vez que realizó el cambio de los equipos que fueron entregados a la denunciante hasta en dos oportunidades, siendo que dentro del expediente no obra medio de prueba que acredite que el tercer celular entregado a la denunciante (identificado con IMEI N° 353209055016281) presentó alguna falla que implique su falta de idoneidad.” (Subrayado y resaltado agregado).

En consecuencia, nos sorprende que el Órgano Resolutivo, mediante la Resolución N° 1, haya considerado como parte de la imputación el mero hecho de que el terminal de la señora Flores habría presentado alguna falla en su funcionamiento.

Desde nuestro punto de vista, este extremo de la imputación contenida en la Resolución N° 1 no resulta ajustada a nuestro ordenamiento jurídico; razón por la cual consideramos que el Órgano Resolutivo, al momento de pronunciarse sobre la misma, debe limitarse a señalar que aquel no puede constituir ninguna infracción del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que nuestra empresa actuó de conformidad con lo dispuesto en el artículo 97° inciso c) del Código de Protección y Defensa del Consumidor, con lo que acreditamos que no existe una falta al deber de idoneidad por parte de nuestra empresa, pues la norma no exige que el producto comercializado sea perfecto, por el contrario, en virtud al artículo mencionado, visto de modo integral con los artículos 18° y 19°, exige que en el análisis de idoneidad se considere la conducta del proveedor frente a un eventual desperfecto del producto.

Asimismo, como no escapará al acucioso análisis de vuestro despacho, el deber de idoneidad, consagrado en el artículo 18° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, señala que se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a la información

y publicidad transmitida, las características y naturaleza del producto, entre otros factores.

Sin perjuicio de lo antes mencionado, resulta de suma importancia aclarar que dicha obligación no implica entregar a los consumidores todo lo que ellos esperan del producto y/o servicio adquirido con independencia de los términos y condiciones que rigen toda actividad comercial; ya que, la obligación legal que tienen los proveedores de garantizar un producto idóneo NO significa que deben garantizar que sus productos o servicios nunca van a presentar fallas o desperfectos.

En atención a ello, limitar el concepto del deber de idoneidad y entender que el mismo ha sido infringido con la sola verificación de la existencia de un defecto en el producto para considerarlo como no idóneo, se estaría ignorando de esta manera, la aplicación conjunta de lo consignado en los artículos 23° y 97° del Código de Protección y Defensa del Consumidor; en la medida que, el deber de idoneidad no se agota en la sola venta/entrega/transacción de un producto o servicio en buen estado, sino que, en caso de presentarse algún desperfecto o falla, el proveedor, una vez que toma conocimiento de dichas contingencias, en aplicación del deber de idoneidad y al amparo y respeto de los derechos de los consumidores, se encuentra bajo la obligación de brindar a los consumidores solución a través de los remedios jurídicos, ya sea a través de la reparación, reposición o devolución del importe abonado por el producto o servicio adquirido.

En tal sentido, solicitamos se declare INFUNDADA de plano la presente denuncia.

En virtud de lo antes señalado, como demostraremos en los párrafos siguientes, la señora Villar ha sido debidamente atendida en las tres (3) oportunidades en las cuales ingresó su equipo celular a nuestro Servicio Técnico; motivo por el cual este Órgano Resolutivo coincidirá con nosotros en que no puede considerarse que nuestra empresa ha afectado las expectativas de la denunciante.



b) Marco legal y criterio aplicable

A efectos de realizar un adecuado análisis de los hechos y del derecho aplicable a este caso, consideramos pertinente recordar a este Órgano Resolutivo los alcances del concepto de idoneidad recogido en el artículo 18° del Código de Protección y Defensa del Consumidor; el cual señala que se entiende por "idoneidad" a la coincidencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, siempre y cuando sea en función a lo que se le hubiera ofrecido y atendiendo a las circunstancias de cada caso en concreto¹.

Bajo esta línea, también se deberá tener en cuenta que los alcances de las obligaciones de nuestra empresa deben ser analizadas de acuerdo a lo consignado en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el cual señala que los proveedores son responsables por la idoneidad y calidad de los productos y

¹ 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 la 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.

servicios que ponen a disposición de los consumidores en el mercado.²

De lo antes mencionado se desprende que el deber de idoneidad es un imperativo atribuible a los proveedores, en tanto se encuentran en la obligación de brindar a los consumidores productos y servicios con las características que les fueron ofrecidas y publicitadas. Dicha obligación no implica entregar a los consumidores todo lo que ellos esperan del producto y/o servicio adquirido con independencia de los términos y condiciones. Dichos términos y condiciones deberán ser puestos a disposición del consumidor antes de concretar la relación de consumo con la finalidad de que los mismos tomen una decisión de consumo adecuada / razonada e informada y que se ajuste a sus intereses y necesidades.

50663

Así, según lo dispuesto por el Código Civil, en el caso de que las condiciones y términos expresos (contenidos en los documentos, envases, boletas, recibos, garantías o demás instrumentos a través de los cuales se informa al consumidor) no señalen algo distinto, se presume que el producto es idóneo para los fines y usos previsibles para los cuales éstos se adquieren en el mercado, considerando las condiciones en las cuales los productos fueron adquiridos o los servicios contratados.³

Ahora bien, la obligación de garantizar un producto idóneo no implica la obligación de garantizar a los consumidores que sus equipos y accesorios nunca van a presentar fallas o desperfectos. Por el contrario, la obligación de los proveedores consiste en solucionar de manera inmediata (una vez que se haya tomado conocimiento del mal funcionamiento v/o desperfecto del producto adquirido), en cumplimiento de la garantía implícita o, de ser el caso, expresa. Todo ello, en virtud de lo dispuesto en el inciso f) del artículo 108° y 112° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, modificados mediante Decreto Legislativo N° 1308.



Bajo lo expuesto, resulta indispensable que, en cualquier caso relacionado con la presunta falta de idoneidad de un producto o sus accesorios, se analice, en primer lugar, la existencia de condiciones v/o términos distintos que hayan podido limitar la tutela derivada de la garantía implícita. Esta limitación es la denominada GARANTÍA EXPRESA; es decir, los TÉRMINOS y CONDICIONES expresamente ofrecidos por el proveedor que, siendo conocidos o conocibles por el consumidor razonable y con una diligencia ordinaria, excluyen la GARANTÍA IMPLÍCITA, que es justamente la presunción legal sobre la obligación del proveedor de responder por el producto o sus accesorios en caso no resultaran idóneos para satisfacer las expectativas de los consumidores.

Así, resulta perfectamente válido que el proveedor pueda señalar algo distinto a la presunción de que el producto o sus accesorios sean idóneos para los fines y usos previsibles para los cuales se adquieren o contratan. Esta GARANTÍA EXPRESA puede encontrarse referida a la limitación de las obligaciones a las que está sujeto el proveedor que comercializa un producto y accesorios idóneos, siempre y cuando informe al consumidor, que los vende en condiciones distintas de las que derivarían de la GARANTÍA IMPLÍCITA. En este sentido, el proveedor puede, por ejemplo, limitar temporalmente su obligación o EXCLUIR cierto tipo de problemas que pudieran surgir

² CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR
Artículo 19.- Obligación de los Proveedores
El proveedor responde 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 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.
³ CODIGO CIVIL
Artículo 1486.- Si no se indica expresa o tácitamente la finalidad de adquisición, se presume que la voluntad de las partes es dar el bien el destino normal de acuerdo con sus características, la oportunidad de la adquisición y las costumbres del lugar.

en dichos artículos que en otras condiciones podrían ser consideradas como responsabilidad del proveedor.

Como ya indicamos, la GARANTÍA EXPRESA se encuentra generalmente contenida en los documentos, envases, recibos, contratos o demás instrumentos a través de los cuales se informa al consumidor; como por ejemplo en las Condiciones de Garantía y Servicio Técnico.

c) Análisis del caso en concreto

El 3 de julio de 2016, la señora Flores ingresó su terminal a nuestro Servicio Técnico por primera vez, reportando que el mismo presentaba problemas de funcionamiento (se colgaba, se apagaba, y no podía realizar llamadas) en atención a ello, se generó la Orden de Servicio Técnico N° 02129422 (en adelante, la OST N° 02129422).

En atención a la falla reportada por el denunciante, nuestro personal especializado procedió, en aplicación de la garantía otorgada, a realizar una revisión exhaustiva del terminal de la señora Flores, verificándose que el equipo cumplía con las condiciones para la cobertura de la garantía. En efecto, de la revisión de la Orden de Servicio Técnico se indicó lo siguiente:

➤ **Informe Técnico de la OST N° 02129422:**

- Al momento de ingresar el equipo celular marca: Samsung modelo SM-G357M (Galaxy Ace Style), con IMEI N° 353283062289686 a nuestro Servicio Técnico, se verificó que el equipo cumple con las condiciones de garantía.
- Samsung Electronics entre otros de nuestros proveedores, establece una clara política de garantía, garantizando el correcto funcionamiento de su equipo contra defectos de fabricación. Durante el periodo de garantía el producto será reparado de manera gratuita. Samsung a través de su Centro de Servicio se compromete a reparar o cambiar a su exclusivo criterio el producto, o las piezas y/o componentes defectuosos del mismo, sin ningún cargo para el comprador, cuando el producto se encuentre dentro de garantía.
- Durante el internamiento del equipo celular se realizaron pruebas de consumo, pruebas de batería, pruebas de llamadas, pruebas de pantalla y pruebas de estrés funcional pudiéndose evidenciar que el equipo presentaba problemas de software. Así, luego de las pruebas correspondientes, se procedió a realizar la instalación de la misma versión de software.
- Luego de realizar la reparación (reflash de software) el equipo paso las pruebas de control de calidad.
- Finalmente, Servicio Técnico concluyo lo siguiente: **"REPARADO / GARANTIA SI / LAS PRUEBAS REALIZADAS EN EL TERMINAL FUERON: REVISION GENERAL DE FUNCIONES / CON LAS PRUEBAS REALIZADAS SE ENCUENTRA PROBLEMAS CON SOFTWARE/ SE REALIZO EN EL TERMINAL. / REFLASH DE SOFTWARE G357MUBU0ANK1 /OBS: MICA CON RAYAS POR USO"**.

Conforme se puede apreciar, en esta primera oportunidad, previo al ingreso del terminal a nuestro Servicio Técnico se constató que el terminal materia de denuncia cumplía con las condiciones para la cobertura de garantía.

Al respecto, luego de las pruebas a las que fue sometido el terminal de la señora Flores, se verificó los defectos reportados por el denunciante como fallas en el funcionamiento del terminal materia de denuncia.

En ese sentido, luego de una revisión exhaustiva y completa del mismo, nuestros técnicos especializados procedieron a realizar el **REFLASH DE SOFTWARE G357MUBU0ANK1** es decir, luego de realizar las pruebas generales y pruebas funcionales de consumo, pruebas de batería, pruebas de llamadas, pruebas de pantalla y pruebas de estrés funcional pudiéndose evidenciar que el equipo presentaba problemas de software, ya que los resultados no fueron satisfactorios, nuestros técnicos aprobaron el reflash de software. En ese sentido, el 21 de abril de 2016, nuestra empresa procedió con realizar la entrega del equipo celular materia de denuncia reparado a la señora Flores

Posteriormente, el 22 de abril de 2016, la señora Villar ingresó nuevamente su terminal a nuestro Servicio Técnico, reportando como desperfecto "**se cuelga, se apaga y no se pueden realizar llamadas**". En ese sentido, ante las fallas reportada por el denunciante se generó la Orden de Servicio Técnico N° 02134448.

➤ **Informe Técnico de la OST N° 02134448:**

- *Al momento de ingresar el equipo celular marca: Samsung modelo SM-G357M (Galaxy Ace Style), con IMEI N° 353283062289686 a nuestro Servicio Técnico, se verificó que el equipo cumple con las condiciones de garantía.*
- *El equipo celular, durante su internamiento se realiza las pruebas respectivas, en tal sentido se procede a realizar test de RF, prueba de stress (de rendimiento) que consiste en el uso intensivo del equipo celular en las distintas etapas de funcionamiento con la finalidad de determinar si presenta alguna falla en el sistema operativo o alguna alteración de la misma. Cuyos resultados no fueron satisfactorios.*
- *Durante el tiempo en que se mantuvo a pruebas en el laboratorio local se verificó fallas en el terminal.*
- *Finalmente, el servicio técnico concluyó lo siguiente: **GARANTIA SI / ST VALIDA FALLA.***

De esta manera, vuestro despacho podrá apreciar que en esta segunda oportunidad en la que el terminal materia de denuncia ingresó a nuestro Servicio Técnico, luego de ser sometido a la realización de pruebas funcionales (*prueba de stress (de rendimiento)*) se obtuvieron resultados donde se verificó los defectos reportados por el denunciante como fallas en el funcionamiento del terminal materia de denuncia.

Por lo que se procedió a aplicar la garantía, en ese sentido a nuestro Servicio Técnico procedió a entregarle un nuevo equipo de la misma marca y modelo pero con un IMEI diferente. Ahora el terminal tenía el IMEI N° 353283062334573.

Por último, el **24 de abril de 2016**, la señora Flores ingresó su equipo celular por **tercera vez** a nuestro Servicio Técnico, reportando como defectos que presenta "**se cuelga, se apaga y no se puede llamar**". En efecto, se originó la Orden de Servicio Técnico N° 02135486



➤ Informe Técnico de la OST N° 02135486:

- Al momento de ingresar el equipo celular marca: Samsung modelo SM-G357M (Galaxy Ace Style), con IMEI N° 353283062334573 a nuestro Servicio Técnico, se verificó que el equipo cumple con las condiciones de garantía.
- El equipo celular, durante su internamiento se realiza las pruebas respectivas, en tal sentido se procede a realizar test de RF (prueba de stress (de rendimiento)) que consiste en el uso intensivo del equipo celular en las distintas etapas de funcionamiento con la finalidad de determinar si presenta alguna falla en el sistema operativo o alguna alteración de la misma. Cuyos resultados no fueron satisfactorios.
- Durante el tiempo en que se mantuvo a pruebas en el laboratorio local no se verificó fallas en el terminal.
- Posteriormente, luego de la revisión técnica a la que fue sometida el terminal, se realizó reinicio a parámetros de fábrica de manera preventiva al teléfono con la finalidad de borrar las pruebas realizadas en el terminal.
- Finalmente, el servicio técnico concluyó lo siguiente: **GARANTIA SI / NO APARECE DEFECTO / RESETEO DE PARÁMETROS DE FABRICA DE MANERA PREVENTIVA. SE REALIZARON PRUEBAS DE FUNCIONAMIENTO DE EQUIPO / PRUEBA DE RF.**



Como se puede apreciar, en esta tercera oportunidad, luego de ser sometido a la realización de pruebas generales y pruebas funcionales (pruebas de test de RF) nuestro servicio técnico volvió a verificar que el terminal **NO APARECE DEFECTO.**

Conforme podrá apreciar vuestro despacho, en los 2 primeros ingresos el terminal de la señora Flores presentó los desperfectos señalados por la denunciante, ello en la medida que luego de realizar las pruebas correspondientes los resultados no fueron satisfactorios.

De este modo, hemos demostrado conforme a las Órdenes de Servicio Técnico N° 0212922 y N° 02134448, que el terminal materia de denuncia presentaba defecto de funcionamiento por lo que nuestro Servicio Técnico cumpliendo con la garantía procedió a cambiarle el equipo.

Asimismo, en el último ingreso el terminal de la señora Flores no presentó los desperfectos señalados por la denunciante (NO APARECE DEFECTO), ello en la medida que luego de realizar las pruebas correspondientes los resultados no presentaron defecto.

De este modo, hemos demostrado conforme a la Orden de Servicio Técnico N° 02135486, que el terminal materia de denuncia no presentaba defecto de funcionamiento.

Por otro lado, este Órgano Resolutivo deberá tener en consideración que la señora Flores no ha presentado ningún medio probatorio que acredite de forma fehaciente e indubitable que el equipo celular materia de denuncia habría presentado fallas y/o los desperfectos alegados luego del cambio de equipo.

En ese sentido, cabe traer a colación que en relación a la carga probatoria en los procedimientos de protección al consumidor, se deberá tomar en cuenta lo estipulado en el artículo 171.2^{da} de la Ley 27444^{ta}, del Texto Único Ordenado de Ley del Procedimiento Administrativo General, el cual regula la carga de la prueba (la misma que establece que quien alega un hecho debe probarlo), correspondiendo, en primer lugar, al consumidor acreditar la existencia de un hecho ilícito o defecto en el producto o servicio y, luego, será el proveedor quien debe demostrar que aquel hecho ilícito o defecto no le es imputable debido a la existencia de circunstancias que lo eximen de responsabilidad.

00608

Conjuntamente, el artículo 196° del Código Procesal Civil⁶, el cual se aplica de manera supletoria al presente procedimiento, dispone que la carga de probar corresponde a quien afirma los hechos que configuran su pretensión. De ello se desprende que los consumidores se encuentran bajo la obligación de presentar la documentación pertinente, relevante y necesaria para acreditar y validar las afirmaciones que conforman su pretensión.

En atención a ello, es preciso señalar que la atribución de responsabilidad en la actuación de las partes en un procedimiento de protección al consumidor se determina lo siguiente:

- i) **Acreditación del defecto:** corresponde al consumidor acreditar la existencia de un defecto en el bien o servicio; e,
- ii) **Imputación del defecto:** una vez acreditado el defecto, corresponderá al proveedor acreditar que el defecto no le es imputable (inversión de la carga de la prueba), esto es, que no es un defecto incorporado al servicio como consecuencia de las actividades involucradas en poner el producto o el servicio al alcance del consumidor.



En ese sentido, en el presente caso, debe tenerse en cuenta que no obra en el expediente medios probatorios presentados por la denunciante que determinen de forma fehaciente, válida e indubitable que su terminal habría presentado las fallas reportadas.

De esta manera, las alegaciones formuladas por la denunciante calificarían como simples dichos de parte que deben ser desestimados de plano en la medida que no cuentan con el respectivo correlato probatorio que sustenten los mismos.

Ante ello, nuestra empresa no se encontraba bajo la obligación de entregarle nuevamente a la denunciante un nuevo equipo celular en la medida que nuestros especialistas no advirtieron la presencia de piezas averiadas que necesiten ser cambiadas, ni mucho menos que el terminal presentaba fallas después de su reparación, en la medida que de las pruebas realizadas, los resultados fueron satisfactorios

⁴ Texto Único Ordenado de Ley del Procedimiento Administrativo General
Artículo 171.- Carga de la prueba

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

⁶ Artículo 196.- Carga de la prueba

Salvo disposición legal diferente, la carga de probar corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión o a quien los contradice alegando nuevos hechos.

Por lo antes expuesto, y, en la medida que el denunciante no ha logrado acreditar de forma fehaciente e indubitable que su terminal habría presentado fallas, corresponde al Órgano Resolutivo, declarar INFUNDADA la presente denuncia.

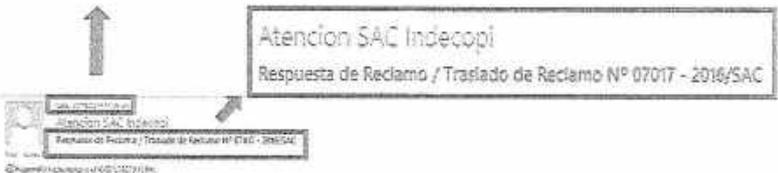
III. RESPECTO A QUE NUESTRA EMPRESA NO HABRÍA CUMPLIDO CON BRINDAR RESPUESTA AL RECLAMO PRESENTADO POR LA SEÑORA FLORES

00007

Respecto a este punto, contrariamente a lo señalado por la denunciante, debemos de aclarar que de la revisión de nuestros sistemas hemos verificado que la señora Flores ha realizado el registro de un (1) reclamo en nuestro Servicio de Atención al Cliente: el Reclamo N°07017 - 2016/SAC de fecha 2 de mayo de 2016.

Teniendo en cuenta lo anteriormente descrito, informamos a vuestro despacho que nuestra representada, en estricta aplicación al artículo 6° del Decreto Supremo N° 006-2014-PCM⁶, el cual modifica el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor aprobado por Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, cumplió con brindar respuesta al reclamo presentado por la señora Flores en un plazo menor de treinta (30) días calendario; ya que, se procedió con brindar respuesta a los cuatro (4) días de presentado el primer reclamo, en la medida que la denunciante presentó su reclamo el 17 de abril de 2016 y nuestra representada atendió el referido reclamo el 2 de mayo de 2016, conforme se puede apreciar a continuación:

Jueves 02/05/2016 11:19 AM



Atención SAC Indecopi
Respuesta de Reclamo / Traslado de Reclamo N° 07017 - 2016/SAC

Reclamación de Reclamación / Transferencia de Reclamación N° 07017 - 2016/SAC

Atención SAC Indecopi

Reclamación de Reclamación / Transferencia de Reclamación N° 07017 - 2016/SAC

⁶ DECRETO SUPREMO N° 006-2014-PCM
(...)
Artículo 6.- Atención del reclamo
El reclamo que se registre en el Libro de Reclamaciones determina la obligación del proveedor de cumplir con atenderlo y darle respuesta en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario, mediante comunicación escrita (vía carta y/o correo electrónico, según haya sido solicitado por el consumidor).

En ese sentido, no comprendemos el motivo por el cual la señora Flores indicó en su escrito de denuncia que nuestra empresa no habría cumplido con brindar respuesta al reclamo presentado por su persona el 17 de abril de 2016, si, por el contrario cumplimos con brindar respuesta al Reclamo N°07017 - 2016/SAC de fecha 2 de mayo de 2016.

Por todo lo expuesto, solicitamos al Órgano Resolutivo declarar **INFUNDADA** este extremo de la denuncia.

00000

IV. FUNDAMENTOS DE DERECHO

Amparamos nuestro escrito de descargos en los artículos 18°, 19°, 23° y 97° del Código de Protección y Defensa del Consumidor según el desarrollo efectuado en los fundamentos de hecho.

Teniendo en cuenta lo anteriormente descrito, informamos a vuestro despacho que nuestra representada, en estricta aplicación al artículo 6° del Decreto Supremo N° 006-2014-PCM⁷, el cual modifica el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor aprobado por Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, cumplió con brindar respuesta al reclamo presentado por la señora Villar en un plazo menor de treinta (30) días calendario; ya que, se procedió con brindar respuesta a los cuatro (4) días de presentado el primer reclamo, en la medida que la denunciante presentó su reclamo el 27 de noviembre de 2017 y nuestra representada atendió el referido reclamo el 1 de diciembre de 2017, conforme se puede apreciar a continuación:

V. MEDIOS PROBATORIOS

En el presente caso, adjuntamos los siguientes medios probatorios:

- Copia de la Orden de Servicio Técnico N° 02129422 (Anexo 1)
- Copia de la Orden de Servicio Técnico N° 02134448 (Anexo 2)
- Copia de la Orden de Servicio Técnico N° 02135486 (Anexo 3)
- Copia del Informe Técnico correspondiente a la Orden de Servicio Técnico N° 02129422 (Anexo 4)
- Copia del Informe Técnico correspondiente a la Orden de Servicio Técnico N° 02134448 (Anexo 5)
- Copia del Informe Técnico correspondiente a la Orden de Servicio Técnico N° 02135486 (Anexo 6)
- Copia de respuesta al reclamo N° 114839 presentado por la señora Flores el 24 de abril de 2016 (Anexo 7)

POR TANTO: Pedimos al Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de del Indecopi de Lima Norte que se sirva admitir nuestro escrito de descargos y, en su oportunidad, declarar **INFUNDADA** la presente denuncia.

⁷ DECRETO SUPREMO N° 006-2014-PCM
(-)
Artículo 6.- Atención del reclamo
El reclamo que se registre en el Libro de Reclamaciones determina la obligación del proveedor de cumplir con atenderlo y darle respuesta en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario, mediante comunicación escrita (vía carta y/o correo electrónico, según haya sido solicitado por el consumidor).

OTROSI DECIMOS: Que, adjuntamos al presente copia de la parte pertinente de la Partida Electrónica N° 11170586 del Registro de Personas Jurídicas de la Oficina Registral de Lima y Callao, en donde se puede verificar la inscripción de nuestra empresa (Anexo 8); copia de la parte pertinente de la misma partida electrónica, en donde se pueden verificar los poderes de quien suscribe el presente escrito (Anexo 9); y, copia del Registro Único de Contribuyentes de nuestra empresa (Anexo 10).

Lima, 27 de febrero de 2018

00558



Alex Sosa
Jefe Legal de Competencia
y Protec. de Consumo
América Móvil Perú S.A.C.



ORDEN DE SERVICIO TÉCNICO NRO 02129422

DATOS DEL CLIENTE

Lugar atención: CAC ANGAMOS
 DN/RUC: 09419768
 Razón Social: marina flores lapia

Fecha apertura: 17/04/2016 05:28:40 p.m. Nro de celular: 943555521
 Contacto: marina flores lapia Tlf. Contacto: 995728015
 Dirección: jr 2 de mayo 875

DATOS DEL EQUIPO

Marca: SAMSUNG Modelo: SM-G357M(Galaxy Ace Style)LTE IMEI: F. venta: 03/07/2015 Costo diag. No 353283062289686

CONDICIONES ESTÉTICAS DEL EQUIPO Y ACCESORIOS

Daños	Frente	Atrás	Izquier.	Derecha	Sup / Inf	Condición de Accesorios
Buen estado (B) Derrame de líquido en pantalla (L) Despintado (D) Hinchado (H) Manipulación (M) Rayado (J) Rayado (R) Roto (T) Sensor de humedad activo (S) Señales de golpes o quiques (G) Sucio / polvo (P) Sulfatado (F) Uso contrario al manual o accesorios no originales (U)						BATERIA

DEFECTOS REPORTADOS POR EL CLIENTE

DEFECTOS DEL EQUIPO	OBSERVACIONES DEL CLIENTE
SE CUELGA SE REINICIA PROBLEMAS CON SOFTWARE	Cliente indica que tiene problemas con el equipo se cuelga, se reinicia y cuando sucede esto no pueda recibir ni realizar llamadas/ no se valide IMEI lógico por que el equipo se cuelga y no permite verificar el imei/se informa que perderá toda información/se entrega chip y memoria.

DIAGNOSTICO

DEFECTOS ENCONTRADOS	OBSERVACIONES DEL TÉCNICO
PROBLEMAS CON SOFTWARE	PROBLEMAS CON SOFTWARE

Fecha y Hora del diagnóstico: 20/04/2016 04:15:54 p.m.

COTIZACIÓN

Estándar: Si Nivel Diagnóstico: Nivel 1

REPARACIÓN

OBSERVACIONES DE REPARACIÓN: GARANTIA SI / LAS PRUEBAS REALIZADAS EN EL TERMINAL FUERON; REVISION GENERAL DE FUNCIONES / CON LAS PRUEBAS REALIZADAS SE ENCUENTRA PROBLEMAS CON SOFTWARE/ SE REALIZO EN EL TERMINAL. / REFLASH DE SOFTWARE G357MUBUGANK1 / OBS: MICA CON RAYAS POR USO

¿Confirmó presupuesto? No

COMENTARIO DE CIERRE: se procede con la entrega del equipo al titular del servicio, cliente conforme

Fecha de entrega de equipo: 21/04/2016

(*) La firma de este documento implica la aceptación de las condiciones del equipo y las condiciones expuestas al dorso. Adicionalmente, el cliente declara que el equipo ingresa al Servicio Técnico sin Claro Chip.

FIRMA DEL CLIENTE (*)

C-17 ORDEN DE SERVICIO TÉCNICO

- 1. Garantía:** Al tratarse de bienes electrónicos de producción masiva, los equipos celulares y/o sus accesorios (los Equipos), pueden presentar fallas de fábrica detectables con el uso. CLARO ofrece una garantía expresa sobre los Equipos, que comprende la reparación sin costo y, de no corregirse la falla, el reemplazo del Equipo por uno igual o de características similares, operativo, que podría no tener la condición de nuevo. El cambio del equipo no obliga a CLARO a emitir nuevo comprobante de pago (numeral 1.10 del art. 7° del Reglamento de Comprobantes de Pago). El equipo reemplazado pasará a propiedad de CLARO. La garantía cuenta desde la fecha de compra indicada en el comprobante de pago y es de 12 meses (para equipos); 6 meses para baterías, audífonos y/o cargadores; y, 3 meses para otros accesorios. Para la aplicación de la garantía el Cliente debe acudir al Servicio Técnico Autorizado de CLARO (STA) con el Equipo, la boleta/factura de compra y los respectivos accesorios.
- 2. Exclusiones:** Valido sólo para Equipos vendidos por CLARO y/o sus Puntos de Venta Autorizados. No cubre estuches, limpieza, desgaste natural por uso, ni reemplazo de accesorios o piezas exteriores rayadas, dañadas o con alteración estética. Quedan excluidos de garantía los Equipos con: a) Golpes, quíñes, rupturas, rajaduras, derrame de líquido de pantalla, evidencia de residuos líquidos, sólidos, humedad o sulfatación; b) Señales de manipulación, intervención y/o alteración sobre el equipo, hardware, software y/o sistema operativo; c) Uso anormal o contrario al indicado en el manual del Equipo; d) Uso de accesorios no originales o no aprobados por el fabricante; e) IMEI físico no visible o adulterado; y/o, f) Bloqueo por robo.
- 3. Ingreso a STA:** Implica una solicitud de revisión y/o reparación según sea posible. El STA dejará constancia escrita del estado del Equipo al momento de ingreso y/o devolución en presencia del CLIENTE, indicando cualquier circunstancia visible. Posteriormente, el STA evaluará si el Equipo presenta algún supuesto de exclusión de garantía. Aun sin verificar fallas, la revisión podría incluir según políticas del fabricante, medidas preventivas (no correctivas) tales como reflash y/o actualización de software (podrían ocasionar borrado de aplicaciones e información). Las reparaciones de Equipos en garantía valen por 3 meses desde su entrega sujeto a que no varíen las condiciones iniciales del Equipo.
- 4. Equipos excluidos de garantía (incluyendo los que están fuera del plazo):** EL CLIENTE deberá pagar S/ 25 (no reembolsables) por diagnóstico para determinar: (i) posibles fallas y presupuesto de reparación; o, (ii) su carácter irreparable. Cualquier presupuesto vale 15 días desde su comunicación a EL CLIENTE (al teléfono indicado en el anverso de la orden de STA) y está sujeto a que no varíen sus condiciones de ingreso iniciales. EL CLIENTE postpago podrá cargar el costo del diagnóstico y/o reparación a su facturación siguiente. La reparación de estos Equipos está sujeta a la superación de pruebas del STA. De no superarse se declarará irreparable sin devolución del pago por diagnóstico. CLARO no se responsabiliza por la imposibilidad de reparación o por cualquier daño irreversible que se dé durante la revisión o intento de reparación. En caso de haber sido posible la reparación, tendrá 30 días de garantía desde su entrega siempre que: (i) los defectos reportados tengan relación con la reparación realizada y no sean atribuibles a EL CLIENTE; y, (ii) el equipo reparado no presente alguna nueva circunstancia de exclusión de garantía.
- 5. Repuestos:** CLARO garantiza la disponibilidad de repuestos y accesorios necesarios para la reparación y/o cambios de Equipos únicamente durante el plazo de garantía. CLARO usará repuestos en perfectas condiciones de funcionamiento aun cuando no sean nuevos. CLARO no comercializa repuestos ni accesorios.
- 6. Préstamo de equipos:** no disponible. En caso excepcional (Clientes Postpago o Corporativos), los Equipos prestados deberán ser devueltos en las mismas condiciones físicas y operativas en que se hayan entregado. En caso de presentar averías, se cargará al Cliente el íntegro del costo de reparación que corresponda; y, en caso de pérdida, robo, condición irreparable o no devolución oportuna (48 horas luego de comunicarse el diagnóstico) el íntegro valor de su reposición. En ambos casos, los cargos se harán en la facturación inmediata siguiente.
- 7. Costo de almacén:** Si EL CLIENTE no recoge su Equipo dentro de los 30 días de haberse informado el fin de la revisión o reparación, pagará S/ 3 por cada día que pase. Pasados los 60 días CLARO podrá rematarlo para cobrar el costo de almacenamiento.

Mayor información llamar al Servicio de Atención al Cliente al 123 desde cualquier celular CLARO Prepago o Postpago o al 135 desde cualquier celular CLARO corporativo, al 0-800-00-123 desde un fijo o ingresar a www.claro.com.pe donde podrá encontrar la versión vigente de las condiciones de su garantía.

ORDEN DE SERVICIO TÉCNICO NRO 02134448

DATOS DEL CLIENTE

Lugar atención: CAC ARGAMOS Fecha apertura: 22/04/2016 09:24:17 p.m. Nro de celular: 943688921
 DNI/RUC: 06419788 Contacto: marina flores tepia Tit. Contacto: 965728015
 Razón: Solet: marina flores tepia Dirección: j 2 de mayo 875

DATOS DEL EQUIPO

Marca: SAMSUNG Modelo: SM-G357M (Galaxy Ace Style) LTE IMEI: F. vante: 03/07/2016 Costo diag.: No
 353283022289686

CONDICIONES ESTÉTICAS DEL EQUIPO Y ACCESORIOS

Daños	Fronte	Atrás	Izquier.	Derecha	Sup / Inf	Condición de Accesorios
Buen estado (B) Derrame de líquido en pantalla (L) Despintado (D) Hinchado (H) Manipulación (M) Rajado (J) Rayado (R) Roto (T) Sensor de humedad activo (S) Señales de golpes o cuñes (G) Sudor / polvo (P) Sulfurado (F) Jeo controler el manual o accesorios no originales (U)						BATERIA

DEFECTOS REPORTADOS POR EL CLIENTE

DEFECTOS DEL EQUIPO	OBSERVACIONES DEL CLIENTE
NO ESCUCHA NO LE ESCUCHAN SE DUELGA SE REINICIA	Se ingresa equipo ya que cuando lo llaman no escuche y cuando esta hablando no le escuchan, cuando ingreso llamadas equipo no suena y se cuelga, se reinicia, equipo perderá información, ingreso sin chip, ni memoria, ingreso con mica protectora rayada.

DIAGNOSTICO

DEFECTOS ENCONTRADOS	OBSERVACIONES DEL TÉCNICO
SE INGRESA PARA PRUEBAS A LABORATORIO LOCAL	GARANTIA SI / COSMETICA CON RAYAS / Llamada de Prueba / Test de RF, Prueba de stress / Funcionamiento del equipo.

Fecha y Hora del diagnóstico: 22/04/2016 09:51:45 p.m.

COTIZACIÓN

Nivel Diagnóstico: Cambio de Equipo

REPARACIÓN

OBSERVACIONES DE REPARACIÓN: 02 GARANTIA SI / SI VALIDA FALLA / NO SE APERTURA EQUIPO

¿Confirmó presupuesto? No

CAMBIO DE EQUIPO:: IMEI: 353283022334573 Marca: SAMSUNG Modelo: SM-G357M (Galaxy Ace Style) LTE

COMENTARIO DE CIERRE: Se realiza cambio de equipo por el mismo modelo

IMEI anterior: 353283022289686

IMEI nuevo: 353283022334573

Fecha de entrega de equipo: 23/04/2016

*) La firma de este documento implica la aceptación de las condiciones del equipo y las condiciones expuestas al dorso. Adicionalmente, el cliente declara que el equipo ingresó al Servicio Técnico sin Cloro Chip.

FIRMA DEL CLIENTE (*)

CONDICIONES DE SERVICIO TÉCNICO

1. **Garantía:** Al tratarse de bienes electrónicos de producción masiva, los equipos celulares y/o sus accesorios (los Equipos), pueden presentar fallas de fábrica detectables con el uso. CLARO ofrece una garantía expresa sobre los Equipos, que comprende la reparación sin costo y, de no corregirse la falla, el reemplazo del Equipo por uno igual o de características similares, operativo, que podría no tener la condición de nuevo. El cambio del equipo no obliga a CLARO a emitir nuevo comprobante de pago (numeral 1.10 del art. 7° del Reglamento de Comprobantes de Pago). El equipo reemplazado pasará a propiedad de CLARO. La garantía cuenta desde la fecha de compra indicada en el comprobante de pago y es de 12 meses (para equipos); 6 meses para baterías, audífonos y/o cargadores; y, 3 meses para otros accesorios. Para la aplicación de la garantía el Cliente debe acudir al Servicio Técnico Autorizado de CLARO (STA) con el Equipo, la boleta/factura de compra y los respectivos accesorios.
2. **Exclusiones:** Valido solo para Equipos vendidos por CLARO y/o sus Puntos de Venta Autorizados. No cubre estuches, limpieza, desgaste natural por uso, ni reemplazo de accesorios o piezas exteriores rayadas, dañadas o con alteración estética. Quedan excluidos de garantía los Equipos con: a) Golpes, quiebras, rupturas, rajaduras, derrame de líquido de pantalla, evidencia de residuos líquidos, sólidos, humedad o sulfatación; b) Señales de manipulación, intervención y/o alteración sobre el equipo, hardware, software y/o sistema operativo; c) Uso anormal o contrario al indicado en el manual del Equipo; d) Uso de accesorios no originales o no aprobados por el fabricante; e) IMEI físico no visible o adulterado; y/o, f) Bloqueo por robo.
3. **Ingreso a STA:** Implica una solicitud de revisión y/o reparación según sea posible. El STA dejará constancia escrita del estado del Equipo al momento de ingreso y/o devolución en presencia del CLIENTE, indicando cualquier circunstancia visible. Posteriormente, el STA evaluará si el Equipo presenta algún supuesto de exclusión de garantía. Aun sin verificar fallas, la revisión podría incluir según políticas del fabricante, medidas preventivas (no correctivas) tales como refresh y/o actualización de software (podrían ocasionar borrado de aplicaciones e información). Las reparaciones de Equipos en garantía valen por 3 meses desde su entrega sujeto a que no varien las condiciones iniciales del Equipo.
4. **Equipos excluidos de garantía (incluyendo los que estén fuera del plazo):** EL CLIENTE deberá pagar \$/ 25 (no reembolsables) por diagnóstico para determinar: (i) posibles fallas y presupuesto de reparación; o, (ii) su carácter irreparable. Cualquier presupuesto vale 15 días desde su comunicación a EL CLIENTE (el teléfono indicado en el anverso de la orden de STA) y está sujeto a que no varien sus condiciones de ingreso iniciales. EL CLIENTE postpago podrá cargar el costo del diagnóstico y/o reparación a su facturación siguiente. La reparación de estos Equipos está sujeta a la superación de pruebas del STA. De no superarse se declarará irreparable sin devolución del pago por diagnóstico. CLARO no se responsabiliza por la imposibilidad de reparación o por cualquier daño irreversible que se dé durante la revisión o intento de reparación. En caso de haber sido posible la reparación, tendrá 30 días de garantía desde su entrega siempre que: (i) los defectos reportados tengan relación con la reparación realizada y no sean ambulancias a EL CLIENTE; y, (ii) el equipo reparado no presente alguna nueva circunstancia de exclusión de garantía.
5. **Repuestos:** CLARO garantiza la disponibilidad de repuestos y accesorios necesarios para la reparación y/o cambios de Equipos únicamente durante el plazo de garantía. CLARO usará repuestos en perfectas condiciones de funcionamiento aun cuando no sean nuevos. CLARO no comercializa repuestos ni accesorios.
6. **Préstamo de equipos:** no disponible. En caso excepcional (Clientes Postpago o Corporativos), los Equipos prestados deberán ser devueltos en las mismas condiciones físicas y operativas en que se hayan entregado. En caso de presentar averías, se cargará al Cliente el íntegro del costo de reparación que corresponda; y, en caso de pérdida, robo, condición irreparable o no devolución oportuna (48 horas luego de comunicarse el diagnóstico) el íntegro valor de su reposición. En ambos casos, los cargos se harán en la facturación inmediata siguiente.
7. **Costo de almacen:** Si EL CLIENTE no recoge su Equipo dentro de los 30 días de haberse informado al fin de la revisión o reparación, pagará \$/ 3 por cada día que pase. Pasados los 30 días CLARO podrá remitirlo para cobrar el costo de almacenamiento.

Mayor información llamar al Servicio de Atención al Cliente al 123 desde cualquier celular CLARO Prepago o Postpago o al 135 desde cualquier celular CLARO corporativo, al 0-800-00-123 desde un fijo o ingresar a www.claro.com.pe donde podrá encontrar la versión vigente de las condiciones de su garantía.

ORDEN DE SERVICIO TÉCNICO NRO 02135486

DATOS DEL CLIENTE

Lugar atención: CAC ANGAMOS Fecha apertura: 24/04/2016 06:46:35 p.m. No. de celular: 943656621
 DNURUC: 09418768 Contacto: marina flores tapia Telf. Contacto: 965728018
 Razón Social: marina flores tapia Dirección: Jr 2 de mayo 878

DATOS DEL EQUIPO

Marca: SAMSUNG Modelo: SM-G357M(Galaxy Ace Style)LTE IMEI: F. venta: 23/04/2016 Costo diag.: No
 353283062334573

CONDICIONES ESTÉTICAS DEL EQUIPO Y ACCESORIOS

00070

Daños	Fronte	Atrás	Izquier.	Derecha	Sup / Inf	Condición de Accesorios
Buen estado (B) Derribe de líquido en pantalla (L) Deshincado (D) Hinchado (H) Manipulación (M) Rajado (J) Rayado (R) Roto (T) Sensor de humedad activo (S) Señales de golpes o quillies (G) Sucio / polvo (P) Sulfatado (F) Uso contrario al manual o accesorios no originales (U)						BATERIA 3

DEFECTOS REPORTADOS POR EL CLIENTE

DEFECTOS DEL EQUIPO	OBSERVACIONES DEL CLIENTE
SE CUELGA.	Se Ingresó equipo ya que se cuelga se tiene que sacar la batería para que vuelva a encender, equipo perderá información. Ingrese sin chip ni memoria.

DIAGNOSTICO

DEFECTOS ENCONTRADOS	OBSERVACIONES DEL TÉCNICO
SE INGRESA PARA PRUEBAS A LABORATORIO LOCAL	GARANTIA SI / COSMÉTICA EN BUEN ESTADO / PRUEBA DE FUNCIONAMIENTO DE EQUIPO / PRUEBA DE RF / PERDIDA DE INFORMACION / TEC.E:6980

Fecha y Hora del diagnóstico: 24/04/2016 06:09:09 p.m.

COTIZACIÓN

Equivalente: Si Nivel Diagnóstico: Nivel 0

REPARACIÓN

OBSERVACIONES DE REPARACIÓN: GARANTIA SI / NO APARECE DEFECTO / RESETEO DE PARAMETROS DE FABRICA DE MANERA PREVENTIVA. SE REALIZARON PRUEBAS DE FUNCIONAMIENTO DE EQUIPO / PRUEBA DE RF.

¿Confirmó presupuesto? No

COMENTARIO DE CIERRE: Equipo enviado a Ransu en calidad de abandono el 16/10/2016 en guía n° 247-0066489.

Fecha de entrega de equipo: 08/11/2016

(*) La firma de este documento implica la aceptación de las condiciones del equipo y las condiciones expuestas en el dorso. Adicionalmente, el cliente declara que el equipo ingresó al Servicio Técnico sin Claro Chip.

FIRMA DEL CLIENTE (*)

ORDEN DE SERVICIO TÉCNICO

1. **Garantía:** Al sistema de bienes electrónicos de producción masiva, los equipos celulares y/o sus accesorios (los Equipos), pueden presentar fallos de fábrica detectables con el uso. CLARO ofrece una garantía expresa sobre los Equipos, que comprende la reparación sin costo y, de no corregirse la falla, el reemplazo del Equipo por uno igual o de características similares, operativo, que podría no tener la condición de nuevo. El cambio del equipo no obliga a CLARO a emitir nuevo comprobante de pago (numeral 1.10 del art. 7° del Reglamento de Comprobantes de Pago). El equipo reemplazado pasará a propiedad de CLARO. La garantía cuenta desde la fecha de compra indicada en el comprobante de pago y se da 12 meses (para equipos); 6 meses para baterías, audífonos y/o cargadores; y, 3 meses para otros accesorios. Para la aplicación de la garantía el Cliente debe acudir al Servicio Técnico Autorizado de CLARO (STA) con el Equipo, la boleta/factura de compra y los respectivos accesorios.
2. **Exclusiones:** Valido solo para Equipos vendidos por CLARO y/o sus Puntos de Venta Autorizados. No cubre estuches, limpieza, desgaste natural por uso, ni reemplazo de accesorios o piezas exteriores rayadas, dañadas o con alteración estética. Quedan excluidos de garantía los Equipos con: a) Golpes; quites, rupturas, rajaduras, demora de líquido de pantalla, evidencia de residuos líquidos, sólidos, humedad o sulfatación; b) Señales de manipulación, intervención y/o alteración sobre el equipo, hardware, software y/o sistema operativo; c) Uso anormal o contrario al indicado en el manual del Equipo; d) Uso de accesorios no originales o no aprobados por el fabricante; e) IMEI físico no visible o adulterado; y/o, f) Bloqueo por robo.
3. **Ingreso a STA:** Implica una solicitud de revisión y/o reparación según sea posible. El STA dejará constancia escrita del estado del Equipo al momento de ingreso y/o devolución en presencia del CLIENTE, indicando cualquier circunstancia visible. Posteriormente, el STA evaluará si el Equipo presenta algún supuesto de exclusión de garantía. Aun sin verificar fallas, la revisión podría incluir según políticas del fabricante, medidas preventivas (no correctivas) tales como flash y/o actualización de software (podrían ocasionar borrado de aplicaciones e información). Las reparaciones de Equipos en garantía valen por 3 meses desde su entrega sujeto a que no varíen las condiciones iniciales del Equipo.
4. **Equipos excluidos de garantía (incluyen los que están fuera del plazo): EL CLIENTE deberá pagar \$/ 25 (no reembolsables) por diagnóstico para determinar:** (i) posibles fallas y presupuesto de reparación; o, (ii) su carácter irreparable. Cualquier presupuesto vale 15 días desde su comunicación a EL CLIENTE (al teléfono indicado en el anverso de la orden de STA) y está sujeto a que no varíen sus condiciones de ingreso iniciales. EL CLIENTE postpago podrá cargar el costo del diagnóstico y/o reparación a su facturación siguiente. La reparación de estos Equipos está sujeta a la superación de pruebas del STA. De no superarse se declarará irreparable sin devolución del pago por diagnóstico. CLARO no se responsabiliza por la imposibilidad de reparación o por cualquier daño irreversible que se dé durante la revisión o intento de reparación. En caso de haber sido posible la reparación, tendrá 30 días de garantía desde su entrega siempre que: (i) los defectos reportados tengan relación con la reparación realizada y no sean atribuibles a EL CLIENTE; y, (ii) el equipo reparado no presente alguna nueva circunstancia de exclusión de garantía.
5. **Repuestos:** CLARO garantiza la disponibilidad de repuestos y accesorios necesarios para la reparación y/o cambios de Equipos únicamente durante el plazo de garantía. CLARO usará repuestos en perfectas condiciones de funcionamiento aun cuando no sean nuevos. CLARO no comercializa repuestos ni accesorios.
6. **Préstamo de equipos:** no disponible. En caso excepcional (Clientes Postpago o Corporativos), los Equipos prestados deberán ser devueltos en las mismas condiciones físicas y operativas en que se hayan entregado. En caso de presentar averías, se cargará al Cliente el íntegro del costo de reparación que correspondiere; y, en caso de pérdida, robo, condición irreparable o no devolución oportuna (48 horas luego de comunicárselo el diagnóstico) el íntegro valor de su reposición. En ambos casos, los cargos se harán en la facturación inmediata siguiente.
7. **Costo de almacenaje:** Si EL CLIENTE no recoge su Equipo dentro de los 30 días de habérsele informado el fin de la revisión o reparación, pagará \$/ 3 por cada día que pase. Pasados los 60 días CLARO podrá rematarlo para cobrar el costo de almacenamiento.

Mayor información llamar al Servicio de Atención al Cliente al 123 desde cualquier celular CLARO Postpago o Postpago o al 135 desde cualquier celular CLARO corporativo, al 0-800-00-123 desde un fijo o ingresar a www.claro.com.pe donde podrá encontrar la versión vigente de las condiciones de su garantía.



F-GCA-003
Versión 01

INFORME N° 02129422

FECHA: 20/04/16

A :	Andrea Sanchez Covarrubias
Cargo :	Analista de Asuntos Legales
De :	Luis Paquiyaury
Cargo :	Supervisor Celda Samsung
ASUNTO:	INFORME TÉCNICO OST: 02129422

02070

DETALLE

Referencia.

OST : 02129422
 Marca : Samsung
 Modelo : SM-G357M Galaxy Ace Style
 IMEI : 353283062289686
 Garantía : Si

Observaciones del Cliente.

Cliente indica que tiene problemas con el equipo se cuelga, se reinicia y cuando sucede esto no puede recibir ni realizar llamadas// no se valida IMEI lógico porque el equipo se cuelga y no permite verificar el imei // se informa que perderá toda información Detalles:

El presente informe da a conocer la cobertura de garantía y el diagnóstico final del equipo celular en mención:

- Al momento de ingresar el equipo celular marca: Samsung modelo SM-G357M (Galaxy Ace Style), con IMEI N° 353283062289686 a nuestro Servicio Técnico, se verificó que el equipo presenta rayaduras
- Samsung Electronics entre otros de nuestros proveedores, establece una clara política de garantía, garantizando el correcto funcionamiento de su equipo contra defectos de fabricación. Durante el periodo de garantía el producto será reparado de manera gratuita. Samsung a través de su Centro de Servicio se compromete a reparar o cambiar a su exclusivo criterio el producto, o las piezas y/o componentes defectuosos del mismo, sin ningún cargo para el comprador, cuando el producto se encuentre dentro de garantía.
- Durante el internamiento del equipo celular se realizaron pruebas de consumo, pruebas de batería, pruebas de llamadas, pruebas de pantalla y pruebas de estrés funcional pudiéndose evidenciar que el equipo presentaba problemas de software. Así, luego de las pruebas correspondientes, se procedió a realizar la instalación de la misma versión de software.
- Luego de realizar la reparación (reflash de software) el equipo paso las pruebas de control de calidad.
- Finalmente, Servicio Técnico concluyo lo siguiente: **“REPARADO / GARANTIA SI / LAS PRUEBAS REALIZADAS EN EL TERMINAL FUERON: REVISION GENERAL DE FUNCIONES / CON LAS PRUEBAS REALIZADAS SE ENCUENTRA PROBLEMAS CON SOFTWARE/ SE REALIZO EN EL TERMINAL. //REFLASH DE SOFTWARE G357MUBU0ANK1 /OBS: MICA CON RAYAS POR USO”.**



Atentamente,
Supervisor Celda Samsung
LUIS PAQUIYAURI

20076

C.

C.



INFORME N° 02134448

FECHA: 20/04/2016

Página 1 de 1

A : Andres Sánchez Covarrubias
Cargo : Analista de Asuntos Legales

De : Aurelio Valverde Paredes
Cargo : Supervisor Sucursales Claro

ASUNTO: INFORME TÉCNICO OST 02134448

00978

DETALLE	
Referencia.	
OST	: 02134448
Marca	: SAMSUNG
Modelo	: G357M(Galaxy Ace Style)LTE
IMEI	: 353283062289686
Observaciones del Cliente.	
Se ingresa equipo ya que se cuelga, se reinicia y presenta problemas con el software	
Comentarios.	
El presente informe da a conocer la cobertura de garantía y el diagnóstico final del equipo celular en mención:	
<ul style="list-style-type: none">• Al momento de ingresar el equipo celular marca: Samsung modelo SM-G357M (Galaxy Ace Style), con IMEI N° 353283062289686 a nuestro Servicio Técnico, se verificó que el equipo presenta rayaduras.• El equipo celular, durante su internamiento se realiza las pruebas respectivas, en tal sentido se procede a realizar test de RF, prueba de stress (de rendimiento) que consiste en el uso intensivo del equipo celular en las distintas etapas de funcionamiento con la finalidad de determinar si presenta alguna falla en el sistema operativo o alguna alteración de la misma. Cuyos resultados no fueron satisfactorios.• Durante el tiempo en que se mantuvo a pruebas en el laboratorio local se verifico fallas en el terminal.• Finalmente, el servicio técnico concluyó lo siguiente: GARANTIA SI / ST VALIDA FALLA.	
 Aurelio Valverde Paredes Supervisor de Sucursales Claro	



INFORME N° 02135486

FECHA: 24/04/2016

Página 1 de 1

00070

A : Andrea Sánchez Covarrubias
Cargo : Analista de Asuntos Legales

De : Aurelio Valverde Paredes
Cargo : Supervisor Sucursales Claro

ASUNTO: INFORME TÉCNICO OST 02135486

DETALLE

Referencia.

OST : 02135486
Marca : SAMSUNG
Modelo : G357M(Galaxy Ace Style)LTE
IMEI : 353283062334573

Observaciones del Cliente.

Se ingresa equipo ya que se cuelga.

Comentarios.

El presente informe da a conocer la cobertura de garantía y el diagnóstico final del equipo celular en mención:

- Al momento de ingresar el equipo celular marca: Samsung modelo SM-G357M (Galaxy Ace Style), con IMEI N° 353283062334573 a nuestro Servicio Técnico.
- El equipo celular, durante su internamiento se realiza las pruebas respectivas, en tal sentido se procede a realizar test de RF (prueba de stress (de rendimiento)) que consiste en el uso intensivo del equipo celular en las distintas etapas de funcionamiento con la finalidad de determinar si presenta alguna falla en el sistema operativo o alguna alteración de la misma. Cuyos resultados no fueron satisfactorios.
- Durante el tiempo en que se mantuvo a pruebas en el laboratorio local no se verificó fallas en el terminal.
- Posteriormente, luego de la revisión técnica a la que fue sometida el terminal, se realizó reinicio a parámetros de fábrica de manera preventiva al teléfono con la finalidad de borrar las pruebas realizadas en el terminal.
- Finalmente, el servicio técnico concluyó lo siguiente: **GARANTIA SI / NO APARECE DEFECTO / RESETEO DE PARAMETROS DE FABRICA DE MANERA PREVENTIVA. SE REALIZARON PRUEBAS DE FUNCIONAMIENTO DE EQUIPO / PRUEBA DE RF.**


Aurelio Valverde Paredes
Supervisor de Sucursales Claro



2005

ZONA REGISTRAL N° IX, SEDE LIMA
OFICINA REGISTRAL LIMA

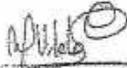
00572

TITULO N°	:	2005-00395383
Fecha de Presentación	:	15/08/2005

Se deja constancia que se ha registrado lo siguiente:

ACTO	PARTIDA N°	ASIENTO
MODIFICACION DE ESTATUTOS DE SOCIEDAD ANONIMA	11170385	B0010

Derechos S/32.00 con Recibo(s) Numero(s) 00047782-11 00050529-11.
LIMA, 24 de Agosto de 2005

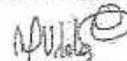

Dña. MARIELLA VILELA ECHEVARRÍA
Registrador Pública
ORLC



 SUNARP SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PÚBLICOS	BOYA REGISTRAL N° IX, SEDE LIMA OFICINA REGISTRAL LIMA N° Partida: 1317056
DESCRIPCIÓN DE SOCIEDADES ANÓNIMAS AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.	

REGISTRO DE PERSONAS JURÍDICAS
RUBRO: AUMENTO DE CAPITAL Y MODIF. DEL ESTATUTO
BO0010

Por ESCRITURA PÚBLICA del 12/08/2005 otorgada ante NOTARIO FAJNO SCARPAFI JOSE ALFREDO en la ciudad de LIMA y por Junta del 10/08/2005 se acordó Modificar la denominación social, Modificar el objeto social. En consecuencia se modificó el estatuto en su Art.7 La denominación de la sociedad es AMERICA MOVIL PERU S.A.C. la cual es una sociedad anónima betrada con directorio cuyo objeto es dedicarse a prestar el servicio publico de comunicaciones personales, los servicios de portador local, portador de larga distancia nacional e internacional, telefonica fija local, telefonía inalámbrica fija o móvil, servicios de valor añadido, y en general, todo tipo de servicios públicos de telecomunicaciones, ... se encuentra dentro del objeto social, las sgtes. actividades: A) Construir, instalar, mantener, operar y explotar redes publicas de telecomunicaciones para prestar el servicio publico de radiotelefonía móvil con tecnología celular ... B) Usar, aprovechar y explotar bandas de frecuencias del espectro radioeléctrico ... C) Comprar, vender, importar, exportar, comercializar, distribuir, exhibir, intermediar, arrendar, instalar, reparar, remodelar, mantener y recibir en consignación o a comisión toda clase de aparatos y equipos de comunicación en general... D) Prestar toda clase de servicios relacionados con la comunicación en general... E) Actuar como comisionista, agente, representante o intermediario en la celebración de toda clase de actos mercantiles, particularmente en el área de las comunicaciones, de la radiotelefonía móvil... F) Intervenir en toda clase de negocios de publicidad comercial... G) Obtener, adquirir, desarrollar... y recibir por cualquier título patentes, marcas, ... H) Promover, constituir, organizar, explotar, desarrollar y tomar participación en el capital y patrimonio de toda género de sociedades mercantiles... I) Emitir, suscribir, aceptar, endosar o avalar, enajenar, adquirir y negociar todo tipo de acciones... J) Otorgar y recibir toda clase de garantías personales, reales, ovaes, de obligaciones ... o cargo de sociedades... en los que la sociedad tenga interés. ... L) La prestación o contratación de servicios técnicos consultivos y de asesoría... M) Realizar supervisar o controlar ... toda clase de construcciones, edificaciones... N) La producción, transformación, adaptación, importación, exportación, adquisición... de maquinaria, refacciones, materiales... - Libro de actas de Junta general de accionistas leg. el 14/04/2000 ante el Not. Alfredo Pajno Scarpa, bajo el N° 14313.- El título fue presentado el 15/08/2005 a las 02:15:12 PM horas, bajo el N° 2005-00395383 del TomoDiario 0465.Derechos S/.32.00 con Recibo(s) Número(s) 00047782-11-00050529-11.-LIMA,24 de Agosto de 2005.


GABRIELA VILELA GHENTÁN
Registrador Público
ORLC

Xiomara Andrea Leon Rojas

De: Atención SAC Indecopi
Enviado el: lunes 2 de mayo de 2016 11:19 AM
Para: Nancy Romero
Asunto: Respuesta de Reclamo / Traslado de Reclamo N° 07017 - 2016/SAC

00070

Estimada Srta. Nancy Romero,

Es grato dirigirle la presente a fin de saludarla y a la vez dar respuesta al reclamo presentado por el consumidor Marina Flores Tapia.

Al respecto, debemos señalar que con fecha 24.04.2016 el equipo materia de reclamo SAMSUNG SM-G357M(Galaxy Ace Style)LTE con Imei: 353283062334573, ingresó a nuestro servicio técnico debido a que conforme señaló el consumidor - Se cuelga -, generando nuestra empresa la Orden de Servicio Técnico Nro. 02135486, cabe precisar que antes de la Orden mencionada se generó la Orden N° 02134448 en el cual el equipo ingresado fue de marca y modelo SAMSUNG SM-G357M(Galaxy Ace Style)LTE con Imei: 353283062289666, el mismo que tuvo como diagnóstico cambio de equipo, toda vez que la falla mencionada por el consumidor fue comprobado, con fecha 23.04.2016 se realizó la gestión de cambio por el modelo SAMSUNG SM-G357M(Galaxy Ace Style)LTE con Imei: 353283062334573 - equipo materia de reclamo -.

Ahora bien, en referencia a la Orden de Servicio Técnico N° 02135486 se realizaron las validaciones del equipo materia de reclamo SAMSUNG SM-G357M(Galaxy Ace Style)LTE con Imei: 353283062334573, donde nuestro personal técnico determino que el equipo se encontraba dentro de garantía, las fallas que determino el consumidor no fueron validadas y solo se realizaron reseteo de parámetros de fábrica; A la fecha de emisión de la presente validamos que el equipo se encuentra pendiente de recojo por parte del consumidor.

En este sentido, le solicitamos al consumidor el recojo del equipo en nuestro servicio técnico del Centro de Atención Angamos ubicado en Centro Comercial Open Plaza Angamos - Local A1 - Av. Angamos Cruce con Tomas Marsano - Surquillo - Lima - Lima en los horarios de atención de Lunas a Sábado de 11:00 am a 21:00 pm y Domingos de 11:00 am a 19:00 pm.

Por lo expuesto, no accedemos a la pretensión del cliente, dado que no se ha comprobado la inoperatividad del equipo. Sin embargo, si considera que el equipo aún presenta las fallas reportadas, le agradeceríamos le informe al consumidor que puede acercarse a cualquiera de nuestros Centros de Atención a fin de ingresar su equipo y se realicen las pruebas y descartes correspondientes.

Sin otro particular, quedamos de usted,

Atentamente,

Javeth Cabrera Celis

Gerencia de Solución de Reclamos
Torre Corporativa, Av. Nicolás Ariola 450,
Santa Catalina, La Victoria - Lima 13

De: Nancy Romero [mailto:nromero@indecopi.gob.pe]
Enviado el: martes 26 de abril de 2016 05:17 PM
Para: Atención SAC Indecopi
Asunto: Traslado de Reclamo N° 07017 - 2016/SAC

Señores:

América Móvil Perú S.A.C.

Reclamo N° 07017 - 2016/SAC

Referencia: Reclamo presentado por la señora Marina Flores Tapia

De nuestra mayor consideración:

Previo cordial saludo, adjuntamos a la presente, la hoja informativa y documentos del reclamo de la señora **Marina Flores Tapia** contra su representada. En ese sentido, esperamos tengan a bien ponerse en contacto en un plazo máximo de cinco días hábiles, al teléfono 224-7800 anexo 7127 o a través del correo electrónico nromero@indecopi.gob.pe; asimismo, podrán apersonarse a nuestras oficinas, sito en Calle De La Prosa N° 104, San Borja (altura de la cuadra 15 de la Av. Canadá), con la finalidad de brindarnos alguna respuesta con relación al presente reclamo.

Sin otro particular, quedamos a su disposición para cualquier aclaración que les merezca la presente.

Nancy Romero
Especialista 1
Servicio de Atención al Ciudadano
INDECOPI
<http://www.indecopi.gob.pe>
Tel.: (51-1) 2247777





ZONA REGISTRAL N° IX - SEDE LIMA
Oficina Registral de Lima

REGISTRO DE PERSONAS JURÍDICAS
LIBRO DE SOCIEDADES ANONIMAS

CERTIFICADO DE VIGENCIA



El funcionario que suscribe, CERTIFICA:

Que, en la partida electrónica N° 11170586 del Registro de Personas Jurídicas de la Oficina Registral de Lima, consta registrado y vigente el PODER a favor de SOSA HUAPAYA ALEX EVER, registrado con S.N. N° 41349445, cuyos datos se precisan a continuación:

DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL: AMÉRICA MÓVIL PERU S.A.C.
LIBRO: SOCIEDADES ANONIMAS
ASIENTO: CB0235 FICHA: 0011170586
CARGO: APODERADO

FACULTADES:

COMPARECE ROSA MARÍA GALVEZ LOZANO, QUIEN PROCEDE EN REPRESENTACIÓN DE AMERICA MÓVIL PERU SAC, A EFECTOS DE OTORGAR PODER EN LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES SIGUIENTES:

PRIMERA.

JUSTIFICACIÓN DE LA NUEVA DELEGACIÓN.

ASIMISMO, A TRAVÉS DEL PRESENTE INSTRUMENTO SE OTORGAN NUEVAS FACULTADES A FAVOR DEL APODERADO DESIGNADO EN LA CLÁUSULA SEGUNDA DE LA PRESENTE MINUTA, LAS CUALES SE LE OTORGAN EN SU CONDICIÓN DE JEFE DEL ÁREA DE COMPETENCIA Y RELACIONES DE CONSUMO POR LO QUE REQUIERE QUE SE DELEGUEN LAS FACULTADES DE REPRESENTACIÓN DETALLADAS EN LA CLÁUSULA TERCERA DE LA PRESENTE MINUTA A EFECTOS QUE PUEDAN EJERCER LAS FUNCIONES PROPIAS DE SU CARGO.

SEGUNDA.

APODERADO

SE NOMBRA COMO APODERADO A:

ALEX EVER SOSA HUAPAYA (D.N.I. N° 41349445).

EL APODERADO AQUÍ DESIGNADO, PODRÁ EJERCER, A SOLA FIRMA, TODAS Y CADA UNA DE LAS FACULTADES QUE SE SEÑALAN EN LA CLÁUSULA TERCERA DE LA PRESENTE MINUTA, CON LOS LÍMITES EN ELLA ESTABLECIDOS.

TERCERA.

DELEGACIÓN DE FACULTADES:

EN MERITO DE LO EXPUESTO EN LA CLÁUSULA ANTERIOR DELEGO A FAVOR DEL APODERADO PODER PARA REPRESENTAR A LA SOCIEDAD Y EJERCER DE MANERA INDIVIDUAL Y A SOLA FIRMA LAS FACULTADES EXPRESAMENTE INDICADAS A CONTINUACIÓN:

1) REPRESENTAR A LA SOCIEDAD ANTE EL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL - INDECOPI, SUS RESPECTIVOS ORGANOS RESOLUTIVOS U OFICINAS DESCENTRALIZADAS Y CONSEJO NACIONAL DE AUTORREGULACIÓN PUBLICITARIA (CONAR) O ANTE LOS ORGANISMOS QUE PUEDAN SUSTITUIR EN EL FUTURO A LAS ENTIDADES AQUÍ MENCIONADAS; EJERCIENDO PARA TALES EFECTOS, LAS FACULTADES GENERALES Y ESPECIALES DEL MANDATO CONTEMPLADAS EN LOS ARTICULOS 74° Y 75°, RESPECTIVAMENTE, DEL DECRETO LEGISLATIVO N° 768 - CODIGO PROCESAL CIVIL.

2) PRESENTAR ANTE EL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL - INDECOPI, SUS RESPECTIVOS ORGANOS RESOLUTIVOS U OFICINAS DESCENTRALIZADAS Y ANTE EL CONAR O ANTE LOS ORGANISMOS QUE PUEDAN SUSTITUIR EN EL FUTURO A LAS ENTIDADES AQUÍ MENCIONADAS, TODA CLASE DE SOLICITUDES, CARTAS, PETICIONES, RECLAMOS, APELACIONES, IMPUGNACIONES O RECURSOS ADMINISTRATIVOS, DENUNCIAS, EFECTUAR, DECLARACIONES, LLEVAR A CABO OTRAS ACCIONES RELATIVAS A LOS ACTOS AQUÍ MENCIONADOS, ASI COMO, CONTESTAR OFICIOS, PETICIONES, RECLAMOS, DEDUCIR NULDADES, OFRECER PRUEBAS, OPONERSE, IMPUGNAR, TACHAR LAS MISMAS, PRESTAR DECLARACIÓN DE PARTE, PARTICIPAR EN AUDIENCIAS DE CONCILIACIÓN, FORMULAR RECLUSIÓN, ABSOLVER LOS QUERERIMIENTO Y/O OBSERVACIONES QUE SE FORMULEN EN EL MARCO DE DICHAS SOLICITUDES,

*LOS CERTIFICADOS QUE EXHIBEN LAS OFICINAS REGISTRALES ADMITEN LA EXISTENCIA O INEXISTENCIA DE INSCRIPCIONES O ANOTACIONES EN EL REGISTRO AL TÍTULO DE SU ESCRICCIÓN ART. 142 DEL T.U.O DEL REGLAMENTO GENERAL DE LOS REGISTROS Y SU MODIFICADO POR RESOLUCIÓN N° 001-2012-SUNARP/SN.



RENDIR LAS MISMAS. SOLICITAR INTERRUPCIÓN O AMPLIACIÓN DE PLAZOS, CONTESTAR REQUERIMIENTO Y EN GENERAL EJERCER CUALQUIER ACTO DE REPRESENTACION ADMINISTRATIVA EN NOMBRE DE LA SOCIEDAD ANTE LAS ENTIDADES AQUÍ MENCIONADAS.

CUARTA.

RENDICION DE CUENTA

EL APODERADO DEBERA EJERCER LAS FACULTADES QUE AQUÍ SE LE DELEGAN EN ESTRICTO CUMPLIMIENTO DE LAS FUNCIONES A SU CARGO, SIN EXCEDER LOS LIMITES Y ALCANCES AQUÍ SEÑALADOS Y DEBIENDO RENDIR CUENTA DE SU EJERCICIO A: ROSA MARIA GALVEZ LOZANO (D.N.I N° 07882127), Y SANDRA MIRO QUESADA MILICH (D.N.I N° 10542981), REPRESENTANTES DE LA SOCIEDAD.

QUINTA.

VIGENCIA DEL PODER

LAS FACULTADES DELEGADAS MEDIANTE ESTE INSTRUMENTO ESTARAN VIGENTES EN TANTO EL APODERADO MANTENGA SU CONDICION DE TRABAJADOR DE LA SOCIEDAD Y EJERZA EL CARGO. PARA EL CUAL LE FUERON OTORGADAS LAS FACULTADES AQUÍ ESTABLECIDAS.

MC

SE DEJA CONSTANCIA QUE EL PRESENTE CERTIFICADO SE EXPIDE DE ACUERDO A LO ESTABLECIDO EN EL ART. 81° DEL REGLAMENTO DE SERVICIO DE PUBLICIDAD REGISTRAL APROBADO POR RESOLUCION DE SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PUBLICOS N° 261-2016-SUNARP/SN.

DOCUMENTO QUE DIO MÉRITO A LA INSCRIPCIÓN:

POR ESCRITURA PÚBLICA DE FECHA 17/02/2018 OTORGADA ANTE NOTARIO DE LIMA ALFREDO PAIRO SCARPATI.

II. ANOTACIONES EN EL REGISTRO PERSONAL O EN EL RUBRO OTROS:
NINGUNO.

III. TITULOS PENDIENTES:

N°	Título	Fecha de Presentación	Actos
1	2017-00495597	06/03/2017	OTORGAMIENTO DE PODER
2	2017-00495598	06/03/2017	REVOCAIONES DE PODER
3	2017-00495599	06/03/2017	REVOCATORIA DE PODER DE SOCIEDAD ANONIMA
4	2017-00495596	06/03/2017	REVOCAIONES DE PODER
5	2017-00495595	06/03/2017	OTORGAMIENTO DE PODER DE SOCIEDAD ANONIMA
6	2017-00495589	06/03/2017	OTORGAMIENTO DE PODER
7	2017-00495587	06/03/2017	REVOCATORIA DE PODER DE SOCIEDAD ANONIMA
8	2017-00495590	06/03/2017	OTORGAMIENTO DE PODER DE SOCIEDAD ANONIMA
9	2017-00495587	06/03/2017	OTORGAMIENTO DE PODER DE SOCIEDAD ANONIMA
10	2017-00442369	27/02/2017	REVOCATORIA DE PODER DE SOCIEDAD ANONIMA
11	2017-00442369	27/02/2017	NOMBRAMIENTO DE MANDATARIO DE SOCIEDAD ANONIMA
12	2017-00442366	27/02/2017	OTORGAMIENTO DE PODER DE SOCIEDAD ANONIMA
13	2017-00442369	27/02/2017	OTORGAMIENTO DE PODER DE SOCIEDAD ANONIMA

SE DEJA CONSTANCIA QUE LA PRESENTE CERTIFICADO SE EXPIDE DE ACUERDO AL TÍTULO REGISTRO 002 DEL ART. 141° DEL TÍTULO DEL REGLAMENTO GENERAL DE LOS REGISTROS PUBLICOS APROBADO POR RESOLUCION DE SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PUBLICOS N° 261-2016-SUNARP/SN.

IV. DATOS ADICIONALES DE RELEVANCIA PARA CONOCIMIENTO DE TERCEROS:
NINGUNO.

V. PÁGINAS QUE ACOMPAÑAN AL CERTIFICADO:
NINGUNO.

N° de Fojas del Certificado: 3



* LOS CERTIFICADOS QUE EXTENDEN LAS OFICINAS REGISTRALES ACREDITAN LA EXISTENCIA O NO EXISTENCIA DE INSCRIPCIONES O ANOTACIONES EN EL REGISTRO AL TIEMPO DE SU EXPEDICION (ART. 140° DEL T. U. O DEL REGLAMENTO GENERAL DE LOS REGISTROS PUBLICOS APROBADO POR RESOLUCION N° 021-2016-SUNARP/SN)



Derechos Pagados S/ 24.00 Recibo: 2017-204-00006807
Total de Derechos: S/ 24.00

0000

Verificado y expedido por MARIA MONICA MERINO CESPEDES, ABOGADO CERTIFICADOR de la Oficina Registral de LIMA, a las 11:26:33 horas del 16 de Marzo del 2017.

2017-03-16 11:26:33
MARIA MONICA MERINO CESPEDES
ABOGADO CERTIFICADOR
INSTRUMENTOS DE LEGISLACION

* LOS CERTIFICADOS QUE EXTENDEN LAS OFICINAS REGISTRALES ACREDITAN LA EXISTENCIA O INEXISTENCIA DE INSCRIPCIONES O ANOTACIONES EN EL REGISTRO AL TIEMPO DE SU EXPEDICION, DE ACUERDO AL PROCEDIMIENTO OFICIAL DE LOS REGISTROS PÚBLICOS APROBADO POR RESOLUCIÓN N° 151-2013-SUNARP-SN/



NRO. 1 204432407

ESTADO DE CUENTAS DE LOS SOCIOS

PROFESION	RESOLUCION	GRUPO SOCIAL	FECHA	ESTADO	FECHA
COMERCIAL REPRESENTANTE	001001007	GRUPO SOCIAL	24/09/2007	RENOVADO	10/06/2009
DEPARTAMENTO:	PERU	PROVINCIA:	TRUJILLO	DISTRITO:	TRUJILLO
TIPO Y NUMERO DE LA CUA:	01 - 001	TIPO Y NUMERO DE LA CUA:	01 - 001	TIPO Y NUMERO DE LA CUA:	01 - 001
TELÉFONO:	054 - 444 - 1111	TELÉFONO:	054 - 444 - 1111	TELÉFONO:	054 - 444 - 1111
TIPO Y NUMERO DE DOCUMENTO APELLIDOS Y NOMBRES	01 - 001	TIPO Y NUMERO DE DOCUMENTO APELLIDOS Y NOMBRES	01 - 001	TIPO Y NUMERO DE DOCUMENTO APELLIDOS Y NOMBRES	01 - 001
FECHA	24/09/2007	FECHA	24/09/2007	FECHA	24/09/2007
COMERCIAL REPRESENTANTE	001001007	GRUPO SOCIAL	24/09/2007	RENOVADO	10/06/2009
DEPARTAMENTO:	PERU	PROVINCIA:	TRUJILLO	DISTRITO:	TRUJILLO
TIPO Y NUMERO DE LA CUA:	01 - 001	TIPO Y NUMERO DE LA CUA:	01 - 001	TIPO Y NUMERO DE LA CUA:	01 - 001
TELÉFONO:	054 - 444 - 1111	TELÉFONO:	054 - 444 - 1111	TELÉFONO:	054 - 444 - 1111
TIPO Y NUMERO DE DOCUMENTO APELLIDOS Y NOMBRES	01 - 001	TIPO Y NUMERO DE DOCUMENTO APELLIDOS Y NOMBRES	01 - 001	TIPO Y NUMERO DE DOCUMENTO APELLIDOS Y NOMBRES	01 - 001
FECHA	24/09/2007	FECHA	24/09/2007	FECHA	24/09/2007
COMERCIAL REPRESENTANTE	001001007	GRUPO SOCIAL	24/09/2007	RENOVADO	10/06/2009
DEPARTAMENTO:	PERU	PROVINCIA:	TRUJILLO	DISTRITO:	TRUJILLO
TIPO Y NUMERO DE LA CUA:	01 - 001	TIPO Y NUMERO DE LA CUA:	01 - 001	TIPO Y NUMERO DE LA CUA:	01 - 001
TELÉFONO:	054 - 444 - 1111	TELÉFONO:	054 - 444 - 1111	TELÉFONO:	054 - 444 - 1111
TIPO Y NUMERO DE DOCUMENTO APELLIDOS Y NOMBRES	01 - 001	TIPO Y NUMERO DE DOCUMENTO APELLIDOS Y NOMBRES	01 - 001	TIPO Y NUMERO DE DOCUMENTO APELLIDOS Y NOMBRES	01 - 001
FECHA	24/09/2007	FECHA	24/09/2007	FECHA	24/09/2007
COMERCIAL REPRESENTANTE	001001007	GRUPO SOCIAL	24/09/2007	RENOVADO	10/06/2009
DEPARTAMENTO:	PERU	PROVINCIA:	TRUJILLO	DISTRITO:	TRUJILLO
TIPO Y NUMERO DE LA CUA:	01 - 001	TIPO Y NUMERO DE LA CUA:	01 - 001	TIPO Y NUMERO DE LA CUA:	01 - 001
TELÉFONO:	054 - 444 - 1111	TELÉFONO:	054 - 444 - 1111	TELÉFONO:	054 - 444 - 1111
TIPO Y NUMERO DE DOCUMENTO APELLIDOS Y NOMBRES	01 - 001	TIPO Y NUMERO DE DOCUMENTO APELLIDOS Y NOMBRES	01 - 001	TIPO Y NUMERO DE DOCUMENTO APELLIDOS Y NOMBRES	01 - 001
FECHA	24/09/2007	FECHA	24/09/2007	FECHA	24/09/2007
COMERCIAL REPRESENTANTE	001001007	GRUPO SOCIAL	24/09/2007	RENOVADO	10/06/2009
DEPARTAMENTO:	PERU	PROVINCIA:	TRUJILLO	DISTRITO:	TRUJILLO
TIPO Y NUMERO DE LA CUA:	01 - 001	TIPO Y NUMERO DE LA CUA:	01 - 001	TIPO Y NUMERO DE LA CUA:	01 - 001
TELÉFONO:	054 - 444 - 1111	TELÉFONO:	054 - 444 - 1111	TELÉFONO:	054 - 444 - 1111
TIPO Y NUMERO DE DOCUMENTO APELLIDOS Y NOMBRES	01 - 001	TIPO Y NUMERO DE DOCUMENTO APELLIDOS Y NOMBRES	01 - 001	TIPO Y NUMERO DE DOCUMENTO APELLIDOS Y NOMBRES	01 - 001
FECHA	24/09/2007	FECHA	24/09/2007	FECHA	24/09/2007



REC. TRANSACCION

LISTA DE DEBITOS

LISTA DE DEBITOS (CONTINUACION)

N°	NUMERO DE DOCUMENTO RESOLUTIVO FISCAL	FECHA DE EMISION	IMPORTE DE LA DEUDA	PLAZO DE PAGABILIDAD	ESTADO	FECHA DE PAGABILIDAD
01	000001	01/01/2016	100.00	30 DIAS	PAGADO	01/01/2016
02	000002	01/01/2016	200.00	30 DIAS	PAGADO	01/01/2016
03	000003	01/01/2016	300.00	30 DIAS	PAGADO	01/01/2016
04	000004	01/01/2016	400.00	30 DIAS	PAGADO	01/01/2016
05	000005	01/01/2016	500.00	30 DIAS	PAGADO	01/01/2016

LISTA DE DEBITOS (CONTINUACION)

N°	NUMERO DE DOCUMENTO RESOLUTIVO FISCAL	FECHA DE EMISION	IMPORTE DE LA DEUDA	PLAZO DE PAGABILIDAD	ESTADO	FECHA DE PAGABILIDAD
06	000006	01/01/2016	600.00	30 DIAS	PAGADO	01/01/2016
07	000007	01/01/2016	700.00	30 DIAS	PAGADO	01/01/2016
08	000008	01/01/2016	800.00	30 DIAS	PAGADO	01/01/2016
09	000009	01/01/2016	900.00	30 DIAS	PAGADO	01/01/2016
10	000010	01/01/2016	1000.00	30 DIAS	PAGADO	01/01/2016
11	000011	01/01/2016	1100.00	30 DIAS	PAGADO	01/01/2016
12	000012	01/01/2016	1200.00	30 DIAS	PAGADO	01/01/2016
13	000013	01/01/2016	1300.00	30 DIAS	PAGADO	01/01/2016
14	000014	01/01/2016	1400.00	30 DIAS	PAGADO	01/01/2016
15	000015	01/01/2016	1500.00	30 DIAS	PAGADO	01/01/2016
16	000016	01/01/2016	1600.00	30 DIAS	PAGADO	01/01/2016
17	000017	01/01/2016	1700.00	30 DIAS	PAGADO	01/01/2016
18	000018	01/01/2016	1800.00	30 DIAS	PAGADO	01/01/2016
19	000019	01/01/2016	1900.00	30 DIAS	PAGADO	01/01/2016
20	000020	01/01/2016	2000.00	30 DIAS	PAGADO	01/01/2016



0055

ENC. 2016/05/016

LISTA PARTICIPANTES AGENCIAS

ORDEN	RESOLUCION	LICITACION	CONTRATISTA
001	001	001	001
002	002	002	002
003	003	003	003
004	004	004	004
005	005	005	005
006	006	006	006
007	007	007	007
008	008	008	008
009	009	009	009
010	010	010	010
011	011	011	011
012	012	012	012
013	013	013	013
014	014	014	014
015	015	015	015
016	016	016	016
017	017	017	017
018	018	018	018
019	019	019	019
020	020	020	020
021	021	021	021
022	022	022	022
023	023	023	023
024	024	024	024
025	025	025	025
026	026	026	026
027	027	027	027
028	028	028	028
029	029	029	029
030	030	030	030
031	031	031	031
032	032	032	032
033	033	033	033
034	034	034	034
035	035	035	035
036	036	036	036
037	037	037	037
038	038	038	038
039	039	039	039
040	040	040	040
041	041	041	041
042	042	042	042
043	043	043	043
044	044	044	044
045	045	045	045
046	046	046	046
047	047	047	047
048	048	048	048
049	049	049	049
050	050	050	050

00036



PGC : 044323424

ESTABLECIMIENTOS

ESTABLECIMIENTOS

CÓDIGO	DESCRIPCION	DIRECCION	PROVINCIA
0001	LA COMISARIA FACULTAD FACULTAD DISTRITO DE PUNO	LA COMISARIA FACULTAD FACULTAD DISTRITO DE PUNO	PUNO
0002	LABORATORIO DE INVESTIGACIONES FORENSES DE PUNO	LABORATORIO DE INVESTIGACIONES FORENSES DE PUNO	PUNO
0003	LABORATORIO DE INVESTIGACIONES FORENSES DE PUNO	LABORATORIO DE INVESTIGACIONES FORENSES DE PUNO	PUNO
0004	LABORATORIO DE INVESTIGACIONES FORENSES DE PUNO	LABORATORIO DE INVESTIGACIONES FORENSES DE PUNO	PUNO
0005	LABORATORIO DE INVESTIGACIONES FORENSES DE PUNO	LABORATORIO DE INVESTIGACIONES FORENSES DE PUNO	PUNO
0006	LABORATORIO DE INVESTIGACIONES FORENSES DE PUNO	LABORATORIO DE INVESTIGACIONES FORENSES DE PUNO	PUNO
0007	LABORATORIO DE INVESTIGACIONES FORENSES DE PUNO	LABORATORIO DE INVESTIGACIONES FORENSES DE PUNO	PUNO
0008	LABORATORIO DE INVESTIGACIONES FORENSES DE PUNO	LABORATORIO DE INVESTIGACIONES FORENSES DE PUNO	PUNO
0009	LABORATORIO DE INVESTIGACIONES FORENSES DE PUNO	LABORATORIO DE INVESTIGACIONES FORENSES DE PUNO	PUNO
0010	LABORATORIO DE INVESTIGACIONES FORENSES DE PUNO	LABORATORIO DE INVESTIGACIONES FORENSES DE PUNO	PUNO
0011	LABORATORIO DE INVESTIGACIONES FORENSES DE PUNO	LABORATORIO DE INVESTIGACIONES FORENSES DE PUNO	PUNO
0012	LABORATORIO DE INVESTIGACIONES FORENSES DE PUNO	LABORATORIO DE INVESTIGACIONES FORENSES DE PUNO	PUNO
0013	LABORATORIO DE INVESTIGACIONES FORENSES DE PUNO	LABORATORIO DE INVESTIGACIONES FORENSES DE PUNO	PUNO
0014	LABORATORIO DE INVESTIGACIONES FORENSES DE PUNO	LABORATORIO DE INVESTIGACIONES FORENSES DE PUNO	PUNO
0015	LABORATORIO DE INVESTIGACIONES FORENSES DE PUNO	LABORATORIO DE INVESTIGACIONES FORENSES DE PUNO	PUNO
0016	LABORATORIO DE INVESTIGACIONES FORENSES DE PUNO	LABORATORIO DE INVESTIGACIONES FORENSES DE PUNO	PUNO
0017	LABORATORIO DE INVESTIGACIONES FORENSES DE PUNO	LABORATORIO DE INVESTIGACIONES FORENSES DE PUNO	PUNO
0018	LABORATORIO DE INVESTIGACIONES FORENSES DE PUNO	LABORATORIO DE INVESTIGACIONES FORENSES DE PUNO	PUNO
0019	LABORATORIO DE INVESTIGACIONES FORENSES DE PUNO	LABORATORIO DE INVESTIGACIONES FORENSES DE PUNO	PUNO
0020	LABORATORIO DE INVESTIGACIONES FORENSES DE PUNO	LABORATORIO DE INVESTIGACIONES FORENSES DE PUNO	PUNO
0021	LABORATORIO DE INVESTIGACIONES FORENSES DE PUNO	LABORATORIO DE INVESTIGACIONES FORENSES DE PUNO	PUNO
0022	LABORATORIO DE INVESTIGACIONES FORENSES DE PUNO	LABORATORIO DE INVESTIGACIONES FORENSES DE PUNO	PUNO
0023	LABORATORIO DE INVESTIGACIONES FORENSES DE PUNO	LABORATORIO DE INVESTIGACIONES FORENSES DE PUNO	PUNO
0024	LABORATORIO DE INVESTIGACIONES FORENSES DE PUNO	LABORATORIO DE INVESTIGACIONES FORENSES DE PUNO	PUNO
0025	LABORATORIO DE INVESTIGACIONES FORENSES DE PUNO	LABORATORIO DE INVESTIGACIONES FORENSES DE PUNO	PUNO
0026	LABORATORIO DE INVESTIGACIONES FORENSES DE PUNO	LABORATORIO DE INVESTIGACIONES FORENSES DE PUNO	PUNO
0027	LABORATORIO DE INVESTIGACIONES FORENSES DE PUNO	LABORATORIO DE INVESTIGACIONES FORENSES DE PUNO	PUNO
0028	LABORATORIO DE INVESTIGACIONES FORENSES DE PUNO	LABORATORIO DE INVESTIGACIONES FORENSES DE PUNO	PUNO
0029	LABORATORIO DE INVESTIGACIONES FORENSES DE PUNO	LABORATORIO DE INVESTIGACIONES FORENSES DE PUNO	PUNO
0030	LABORATORIO DE INVESTIGACIONES FORENSES DE PUNO	LABORATORIO DE INVESTIGACIONES FORENSES DE PUNO	PUNO

ESTABLECIMIENTOS

Se informa que los datos de los establecimientos que se encuentran en el presente documento son de carácter informativo y no constituyen un acto administrativo.

6.4 Resolución de primera instancia



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1
EXPEDIENTE N° 914-2016

RESOLUCIÓN FINAL N° 2189-2018/PS1

EXPEDIENTE : 914-2016/PS1
AUTORIDAD : ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1 (OPS1)
INTERESADO : MARINA FLORES TAPIA
DENUNCIADO : AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
(AMÉRICA MÓVIL)
SAMSUNG ELECTRONICS PERÚ S.A.C.
(SAMSUNG)
MATERIA : PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR
IDONEIDAD DEL SERVICIO
MEDIDAS CORRECTIVAS
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
ACTIVIDAD : TELECOMUNICACIONES

Lima, 19 de julio de 2018

I. ANTECEDENTES

1. Mediante Resolución N° 1 de fecha 15 de febrero de 2017, este Órgano Resolutivo inició un procedimiento administrativo sancionador en contra de América Móvil y Samsung por la presunta infracción a lo establecido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código)¹.
2. La señora Flores puso en conocimiento de la autoridad, a través de la denuncia informativa presentada con fecha 26 de julio de 2016, subsanado el 20 de diciembre del mismo año, los siguientes hechos:
 - (i) El 3 de julio de 2015, adquirió de América Móvil un equipo celular marca Samsung, modelo SM-G357M (Galaxy Ace Style), con IMEI 353283062289686, pagando la suma de S/ 98,00, conforme a la boleta de venta electrónica N° B077-00036466.
 - (ii) El 17 de abril de 2016, luego de que el equipo presentaba diversas fallas de funcionamiento (se apagaba, se colgaba y no podía realizar llamadas), acudió a las oficinas de la denunciada para dejar el equipo y le entregaron la Orden de Servicio Técnico N° 02129422 y presentó un reclamo;
 - (iii) El 21 de abril de 2016, le entregaron el diagnóstico realizado a su equipo, donde el servicio técnico de América Móvil señaló que el equipo contaba con un problema en el software y procedió a realizar el "reflash" del software, por lo que el equipo se encontraba operativo, sin embargo, al retirarse del establecimiento de la denunciada, el teléfono presentó las mismas fallas.
 - (iv) El 22 de abril de 2016, nuevamente dejó el equipo en el servicio técnico, con la orden de servicio técnico 02134448, en la medida que seguía presentando las mismas fallas de funcionamiento (se apagaba, se colgaba, y no se podían realizar llamadas).
 - (v) El 23 de abril de 2016, el servicio técnico le entregó el diagnóstico realizado a su equipo, asimismo procedieron a entregarle un equipo nuevo de la marca Samsung, modelo SM-G357M (Galaxy Ace Style, Con IMEI N° 353283062334573, sin embargo, dicho equipo presentaba las mismas fallas.

¹ (i) América Móvil Perú S.A.C. y Samsung Electronics Perú S.A., habrían puesto a disposición de la denunciante un equipo que habría presentado fallas técnicas y que, a pesar de haber ingresado al Servicio técnico, no habrían cumplido, de manera justificada, con la reparación, cambio del equipo o la devolución del dinero pagado por el mismo, lo cual constituiría una presunta infracción al deber de idoneidad tipificado en el artículo 19° del código.

(ii) América Móvil Perú S.A.C. no habría otorgado respuesta al reclamo presentado por la denunciante al 17 de abril de 2016, lo cual constituiría una presunta infracción a lo dispuesto en el artículo 24° del código.



PERU

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOP

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1
EXPEDIENTE N° 914-2016

- (vi) El 24 de abril de 2016, la interesada se apersonó a las oficinas de América Móvil para poner en conocimiento las fallas del nuevo equipo, para lo cual, en virtud de la orden de servicio técnico 02135486, entregó el equipo al personal y sin realizar un mayor diagnóstico de las fallas, le indicaron a la interesada que ya podía recoger el equipo, debido a que se encontraba funcionando.
 - (vii) Solicitó hablar con un supervisor por lo que el personal de América Móvil le indicó que debía enviar un correo a jesus.schaefer@claro.com.pe, lo cual hizo el 25 de abril de 2016 reenviándolo el 27 de abril de 2016, sin embargo, no recibió respuesta alguna.
 - (viii) No pudo utilizar el servicio postpago contratado por las fallas presentadas en los equipos, pese a que cumplió con pagar los montos correspondientes a dicho servicio.
3. La señora Flores solicitó como medida correctiva, que América Móvil reponga el celular operativo de óptimas condiciones. Asimismo, solicitó el pago de las costas y costos derivados del procedimiento.
4. Mediante escrito de fecha 28 de febrero de 2018, América Móvil presentó sus descargos señalando lo siguiente:
- (i) El 3 de julio de 2016, la señora Flores ingresó su terminal al servicio técnico en tanto presentaba fallas de funcionamiento, se colgaba, se apagaba y no podía realizar llamadas. Con motivo de ello el servicio técnico emitió el Informe técnico OST 021292422 en el cual se dejó constancia de la verificación de las fallas reportadas y en aplicación de la garantía procedían a repararlo siendo entregado el 21 de abril de 2016.
 - (ii) El 22 de abril de 2016, la señora Villar ingresó nuevamente su terminal al servicio técnico reportando como desperfecto: "se cuelga, se apaga y no se pueden realizar llamadas". Es así que se emite el reporte 02134448 en el cual se valida la falla y en aplicación de la garantía procedieron a entregar a la interesada un nuevo teléfono de la misma marca y modelo con IMEI 353283062334573.
 - (iii) El 24 de abril de 2016, la señora Flores ingresó por tercera vez el equipo celular reportando como fallas: "se cuelga, se apaga y no se puede llamar". En esta oportunidad el informe técnico 02135486 no verificó el defecto alegado, pero efectuó un reseteo de parámetros de fábrica de manera preventiva, además de realizarle pruebas de test de RF.
 - (iv) Preciso que la interesada no ha presentado medios probatorios que acrediten que efectivamente el nuevo teléfono presentaba las fallas alegadas por ella.
 - (v) Con relación a la falta de atención al reclamo presentado por la señora Flores, América Móvil precisó que con fecha 2 de mayo de 2016 su servicio de atención al cliente registró el reclamo 07017-2016/SAC.
 - (vi) En aplicación de lo establecido en el artículo 6° del Decreto Supremo N° 006-2014-PCM, cumplió con brindar respuesta al reclamo presentado por la señora Flores en un plazo menor a 30 días. En efecto el reclamo del 17 de abril de 2016 fue atendido el 2 de mayo de 2016.

II. ANÁLISIS

II.1 Sobre la presunta infracción al deber de idoneidad

5. De acuerdo con el artículo 18° del Código² 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

² LEY N° 28871, 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 se evalúa 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.



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.

6. El artículo 19° del Código³ establece que los proveedores responden por la calidad e idoneidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado.
7. El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad de los servicios. Para acreditar la infracción el consumidor o la autoridad administrativa, deben probar la existencia del defecto, y será el proveedor el que tendrá que 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 para ser eximido de responsabilidad⁴.
8. Cabe señalar que los procedimientos por infracciones a las normas de protección al consumidor involucran el ejercicio de potestades de sanción, de allí que en su tramitación deban observarse los principios del procedimiento sancionador, en particular, el principio de licitud que exige como condición para el inicio de un procedimiento pruebas de cargo⁵. El carácter tutelar de la protección al consumidor no afecta dicho principio pues, aún cuando en este ámbito rija la inversión de la carga de la prueba a favor del consumidor afectado, éste tiene cuando menos que probar el defecto en el producto o servicio contratado; no considerar ello implicaría vulnerar el principio constitucional de presunción de inocencia.
9. Por ello, en materia de responsabilidad administrativa del proveedor, se ha establecido la regla de la carga de la prueba en virtud a la cual, ante la existencia de una defraudación en las expectativas del consumidor sobre el producto adquirido o el servicio contratado, corresponde a éste acreditar la existencia de algún defecto en el bien o servicio según las condiciones pactadas. De manera que acreditado tal defecto, corresponderá recién al proveedor acreditar que el defecto no le es imputable.
10. En el presente caso, la señora Flores denunció a América Móvil, a pesar de haber ingresado al Servicio técnico, no habrían cumplido, de manera injustificada, con la reparación, cambio del equipo o la devolución del dinero pagado por el mismo.
11. Al respecto, es preciso indicar que de acuerdo a lo establecido en el artículo 20° del Código⁶, para determinar la idoneidad de un producto o servicio, debe compararse el mismo con las garantías que el proveedor está brindando y a las que está obligado. En particular, las garantías que se ofrece a un consumidor pueden dividirse en tres tipos⁷:

³ LEY N° 29674, 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 exactitud de las marcas e inscripciones que aparecen en sus productos o del signo que respalda al proveedor 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 corresponde.

⁴ LEY N° 29674, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR
Artículo 16°.- 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.
En la prestación de servicios, la autoridad administrativa considerará, para analizar la idoneidad del servicio, si la prestación asumida por el proveedor es de medios o de resultado, conforme al artículo 18°.

⁵ LEY N° 27444, LEY DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL
Artículo 230°.- Principios de la potestad sancionadora administrativa.
La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:
(...)
3. Presunción de culpa. - Las entidades deben presumir que los administrados han actuado apegados a sus deberes mientras no cuenten con evidencia en contrario.
(...)

⁶ LEY 29674, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR
Artículo 20°.- Garantías.
Para determinar la idoneidad de un producto o servicio, debe compararse el mismo con las garantías que el proveedor está brindando y a las que está obligado.
Las garantías son las características, condiciones o términos con los que cuenta el producto o servicio.
(...)

⁷ LEY 29674, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR
Artículo 20°.- Garantías
(...)
Las garantías pueden ser legales, estatales o contractuales.



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARISIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1
EXPEDIENTE N° 914-2016

- (i) Una garantía es legal cuando por mandato de la Ley o de las regulaciones vigentes no se permite la comercialización de un bien o la prestación de un servicio sin cumplir con la referida garantía. Una garantía legal no puede ser desplazada por una garantía explícita ni por una implícita;
 - (ii) una garantía es expresa cuando se deriva de los términos y condiciones ofrecidos por el proveedor al consumidor en el contrato o cualquier otro medio por el que se prueba específicamente lo ofrecido; y,
 - (iii) una garantía es implícita cuando, ante el silencio del proveedor o del contrato se entiende que el producto o servicio debía cumplir con los fines y usos previsibles para los que ha sido adquirido por el consumidor que actúa con diligencia ordinaria, considerando, entre otros aspectos, los usos y costumbres en el mercado.
12. De manera complementaria, el artículo 97º inciso c) del Código⁸ establece que los consumidores tendrán derecho a la reparación o reposición del producto, o a la devolución de la cantidad pagada cuando por sus deficiencias de fabricación, elaboración, estructura, calidad o condiciones sanitarias o por los vicios ocultos, en su caso, el producto adquirido no sea apto para el uso al cual está destinado.
 13. Ello, encuentra sustento en el análisis de la realidad que concierne a este tipo de mercados, donde a efectos de satisfacer la demanda actual de equipos celulares, los fabricantes de dichos artefactos utilizan procesos productivos de fabricación masiva, práctica comercial en la cual no es factible asegurar la perfección en la elaboración y funcionamiento de todos y cada uno de los equipos celulares que ingresan al mercado, pese a contar con mecanismos de control de calidad antes, durante y después de la fabricación, razón por la cual, el sistema de producción en masa prevé la existencia de márgenes de error regulados.
 14. En consecuencia, el conjunto de normas que componen el Código han sido concebidas atendiendo a las circunstancias reales que ocurren diariamente en el mercado, siendo dichas normas aplicables precisamente en aquellos casos en los que sea probable que se presenten tales deficiencias, cuando los mecanismos de control en la fabricación de productos ejecutados por el proveedor no resulten suficientes para satisfacer las expectativas de los consumidores.
 15. En ese sentido, una interpretación sistemática de las normas sobre el deber de idoneidad en la venta de productos establecidas en el Código, específicamente de los artículos 18º, 19º, 20º y 97º, permite comprender que la idoneidad no implica *per se* la ausencia absoluta de fallas o deficiencias de dichos productos, sino más bien el deber del proveedor de brindar al consumidor alternativas razonables y/o "remedios" para solucionar el problema oportunamente, por medio de la reparación o sustitución del producto, o devolución de lo pagado, de acuerdo a la situación particular.

- a. Una garantía es legal cuando por mandato de la ley o de las regulaciones vigentes no se permite la comercialización de un producto o la prestación de un servicio sin cumplir con la referida garantía. No se puede pedir sin contrato respecto de una garantía legal y la misma se entiende incluida en los contratos de consumo, así no se señale expresamente. Una garantía legal no puede ser desplazada por una garantía explícita ni por una implícita.
- b. Una garantía es explícita cuando se deriva de los términos y condiciones expresamente ofrecidos por el proveedor al consumidor en el contrato, en el etiquetado del producto, en la publicidad, en el comprobante de pago o cualquier otro medio por el que se prueba específicamente lo ofrecido al consumidor. Una garantía explícita no puede ser desplazada por una garantía implícita.
- c. Una garantía es implícita cuando, ante el silencio del proveedor o del contrato, se entiende que el producto o servicio cumplen con los fines y usos previsibles para los que han sido adquiridos por el consumidor considerando, entre otros aspectos, los usos y costumbres del mercado.

LEY 28571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 97.- Derechos de los consumidores

Los consumidores tienen derecho a la reparación o reposición del producto, a una nueva ejecución del servicio, o a la devolución de la contraprestación pagada en los siguientes casos:

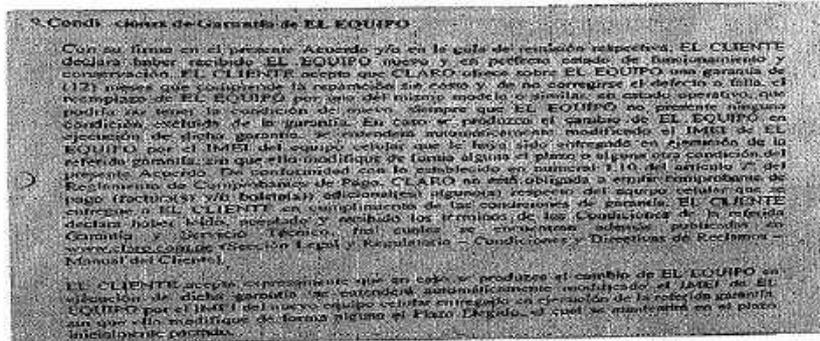
- a. Cuando los que poseen una certificación de calidad no cumplan con las especificaciones correspondientes.
- b. Cuando los materiales, elementos, sustancias e ingredientes que constituyen e integran los productos no correspondan a las especificaciones que ostentan.
- c. Cuando el producto, por sus deficiencias de fabricación, elaboración, estructura, calidad o condiciones sanitarias o por los vicios ocultos, en su caso, no sea apto para el uso al cual está destinado.
- d. Cuando la entrega del producto o la prestación del servicio no se efectúen en su debida oportunidad y su ejecución no resulta útil para el consumidor.
- e. Cuando la ley de los hechos de los artículos de ley le otorga la superior a la que en ellos se indique.
- f. Cuando el producto o servicio no se edifica razonablemente a los términos de la oferta, promoción o publicidad.
- g. Cuando hecha efectiva la garantía legal subsistan los defectos del producto o no permitan cumplir con su finalidad.

En caso de que se requiera un producto con una garantía voluntaria, se sujeta a los términos de esta, sin perjuicio de los derechos legales del consumidor. De devolverse el monto pagado, debe tomarse como base el valor del producto o servicio en el momento de la devolución. Si el valor del producto o del servicio es mayor en el momento de la devolución, se debe restarle el costo o retribución originalmente abonada. En ambos casos se pagan intereses legales convencionales, si los hubiera.

Lo dispuesto en el presente artículo es sin perjuicio de la indemnización por daños y perjuicios a que hubiere lugar.

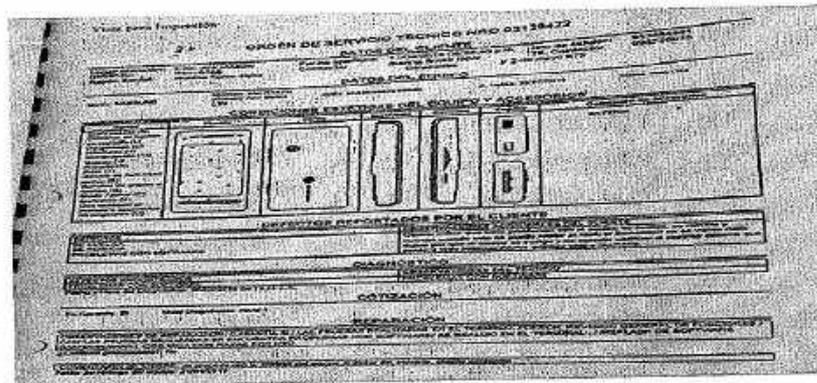


16. De tal manera, resulta pertinente acotar lo establecido por la garantía del equipo Samsung por parte de América Móvil¹⁰.



17. De la documentación que obra en el expediente ha quedado acreditado lo siguiente:

- (i) El 17 de abril de 2016, se emitió la Orden de Servicio Técnico 02129422, en la cual se dejó constancia de las fallas que presentaba el equipo¹⁰, como consecuencia se verifica que América Móvil identificó problemas de software que fueron reparados en aplicación de la garantía del equipo, tal como se observa a continuación:



- (ii) Del Informe Técnico 02134448 de fecha 22 de abril de 2016, se verifica que el equipo móvil ingresó nuevamente al servicio técnico presentando las siguientes fallas: "No escucha, No le escuchan, Se cuelga, se Reinicia".¹¹ Como consecuencia de las fallas reportadas, América Móvil procedió al cambio del equipo en aplicación de la garantía, tal como se observa a continuación:

¹⁰ Fols 13 del expediente.
¹¹ Ver foja 21 del expediente.
¹² Ver fojas 19 del expediente.



Véase para Inspección

ORDEN DE SERVICIO TÉCNICO NRO 0013448

DATOS DEL CLIENTE
 Lugar atención: Calle Comercio, No. 100, Urb. La Victoria, Lima
 Teléfono: 011 476 1234, 011 476 5678
 Fecha atención: 2016/04/24, Hora de atención: 10:30 AM
 Ciudad: Lima, Dirección: Calle Comercio 100, Urb. La Victoria, Lima

DATOS DEL EQUIPO
 Marca: Samsung, Modelo: SM-N950K, Capacidad: 16GB, Color: Negro

CONDICIONES ESTÉTICAS DEL EQUIPO Y ACCESORIOS

Condición	Estado
Carcasa	Buena
Botones	Buena
Alcance	Buena
Alcance de carga	Buena
Alcance de batería	Buena
Alcance de cámara	Buena
Alcance de micrófono	Buena
Alcance de altavoz	Buena
Alcance de auriculares	Buena

DEFECTOS REPORTADOS POR EL CLIENTE
 El equipo no funciona correctamente, se cuelga al hacer llamadas y al recibir mensajes de texto.

DIAGNÓSTICO
 El equipo presenta problemas de funcionamiento, se recomienda la reparación.

COTIZACIÓN
 El costo de la reparación es de S/ 100.000.

REPARACIÓN
 Se realizó la reparación del equipo, se entregó el equipo reparado al cliente.

(iii) Finalmente, se verifica que el 24 de abril de 2016 la señora Flores nuevamente, ingresó el equipo indicando "se cuelga". En el referido reporte se consignó "no aparece defecto", "Reseteo de parámetros de fábrica de manera preventiva tal como se observa a continuación:

ORDEN DE SERVICIO TÉCNICO NRO 0013448

DATOS DEL CLIENTE
 Lugar atención: Calle Comercio, No. 100, Urb. La Victoria, Lima
 Teléfono: 011 476 1234, 011 476 5678
 Fecha atención: 2016/04/24, Hora de atención: 10:30 AM
 Ciudad: Lima, Dirección: Calle Comercio 100, Urb. La Victoria, Lima

DATOS DEL EQUIPO
 Marca: Samsung, Modelo: SM-N950K, Capacidad: 16GB, Color: Negro

CONDICIONES ESTÉTICAS DEL EQUIPO Y ACCESORIOS

Condición	Estado
Carcasa	Buena
Botones	Buena
Alcance	Buena
Alcance de carga	Buena
Alcance de batería	Buena
Alcance de cámara	Buena
Alcance de micrófono	Buena
Alcance de altavoz	Buena
Alcance de auriculares	Buena

DEFECTOS REPORTADOS POR EL CLIENTE
 El equipo no funciona correctamente, se cuelga al hacer llamadas y al recibir mensajes de texto.

DIAGNÓSTICO
 El equipo presenta problemas de funcionamiento, se recomienda la reparación.

COTIZACIÓN
 El costo de la reparación es de S/ 100.000.

REPARACIÓN
 Se realizó la reparación del equipo, se entregó el equipo reparado al cliente.

18. De los medios probatorios citados se verifica que efectivamente el equipo presentó falias en su funcionamiento; sin embargo, también se ha verificado que las mismas fueron reparadas conforme se verifica de los informes técnicos emitidos, tan es así que en aplicación de la garantía procedieron a entregarle un nuevo teléfono celular.
19. Con relación a este último aparato si bien la interesada lo ingresó al servicio técnico alegando que las llamadas se colgaban, ello no ha quedado acreditado. En efecto, en el expediente no obra medio probatorio alguno que acredite que el aparato celular presentó la falla alegada.



20. En este punto cabe señalar que, en materia de responsabilidad administrativa del proveedor, se ha establecido la regla de la carga de la prueba en virtud a la cual, ante la existencia de una defraudación en las expectativas del consumidor sobre el producto adquirido o el servicio contratado, corresponde a éste acreditar la existencia de algún defecto en el bien o servicio según las condiciones pactadas. De manera que acreditado tal defecto, corresponderá recién al proveedor acreditar que el defecto no le es imputable.
21. En virtud a lo expuesto, correspondería a la señora Flores acreditar que el equipo celular presentaba una falla. Sin embargo, no obra en el expediente documento alguno que acredite su afirmación.
22. Por lo expuesto, este Órgano Resolutivo considera que corresponde archivar el presente procedimiento administrativo sancionador iniciado en contra de América Móvil y Samsung por la presunta infracción del artículo 19° del Código.

II.2 De la falta de atención del reclamo presentado

23. El artículo 24.1° del Código¹², establece la obligación de los proveedores de atender los reclamos presentados por sus consumidores y dar respuesta a los mismos en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario, el cual podrá 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. La señora Flores señaló que el 17 de abril de 2016 habría presentado un reclamo, el mismo que no habría recibido respuesta.
25. Al respecto, este Órgano Resolutivo debe señalar que en materia de protección al consumidor, y de acuerdo al desarrollo efectuado en los primeros párrafos del presente análisis, corresponde al consumidor acreditar el defecto denunciado, y al proveedor, acreditar que dicho defecto no le resulta atribuible.
26. Por tanto, el consumidor deberá presentar los medios de prueba que permitan acreditar el defecto denunciado. Lo antes señalado, es reflejo de lo dispuesto en el numeral 171.2 del artículo 171° de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, LPAG), en el que se dispone que corresponde al administrado que realiza una alegación, presentar los medios de prueba que permitan acreditar la misma; y, de lo dispuesto en el artículo 196° del Código Procesal Civil, norma de aplicación supletoria al presente procedimiento.
27. En atención a lo antes señalado, correspondía a la señora Flores presentar los medios de prueba que permitieran acreditar los hechos denunciados en contra de América Móvil, esto es, que presentó un reclamo el 17 de abril de 2016, el mismo que no fue contestado.
28. Pese a ello, no obra en el expediente documento alguno que acredite que la Interesada presentó un reclamo el 17 de abril de 2016, por lo que no ha quedado acreditada la infracción de la denunciada y corresponde archivar la denuncia por presunta infracción al artículo 24° del Código.
29. Sin perjuicio de ello, tal como obra en el expediente con fecha 2 de mayo de 2016 su servicio de atención al cliente brindó respuesta al reclamo de la Interesada presentado el 25 de abril de 2016.

II.2 DE LA SANCIÓN, MEDIDAS CORRECTIVAS Y PAGO DE COSTAS Y COSTOS

30. En la medida que no se ha verificado la comisión de una infracción por parte de América Móvil y Samsung no corresponde evaluar la solicitud del interesado de medidas correctivas, sanción y condena al pago de costas y costos.

¹² Ley N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 24.- Servicio de atención de reclamos.

24.1. Sin perjuicio del derecho de los consumidores de iniciar 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.



PERÚ
Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1
EXPEDIENTE N° 914-2016

III. RESOLUCIÓN

PRIMERO: archivar el procedimiento administrativo sancionador iniciado en contra de América Móvil Perú S.A.C. y Samsung Electronics Perú S.A. por la presunta infracción a lo establecido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, conforme a los hechos expuestos en la presente resolución.

SEGUNDO: archivar el procedimiento administrativo sancionador iniciado en contra de América Móvil Perú S.A.C. por la presunta infracción a lo establecido en el artículo 24° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, conforme a los hechos expuestos en la presente resolución.

TERCERO: Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto en el numeral 5.1.1 de la Directiva N° 005-2017/DIR-COD-INDECOPI, Directiva que regula el procedimiento sumarísimo en materia de protección al consumidor, contra lo dispuesto por la presente jefatura procede el recurso impugnativo de apelación. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N°1 en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación¹³, caso contrario la resolución quedará consentida¹⁴.

CUARTO: Informar a las partes que, conforme se dispone en el numeral 6.1 de la Directiva N° 005-2017/DIR-COD-INDECOPI, Directiva que regula el procedimiento sumarísimo en materia de protección al consumidor¹⁵, las resoluciones de los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor que ponen fin al procedimiento no requieren de una declaración de consentimiento expresa.

PEDRO QUINONES CASANOVA
Jefe

Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos
de Protección al Consumidor N° 1

¹³ DIRECTIVA N° 005-2017/DIR-COD-INDECOPI, DIRECTIVA QUE REGULA EL PROCEDIMIENTO SUMARÍSIMO EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, PREVISTO EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR
V. Apelación
5.1. Plazos
5.1.1. El plazo para interponer el recurso de apelación es de quince (15) días hábiles, no prorrogables, contado a partir del día siguiente de notificado la resolución a impugnar.
[...]

¹⁴ TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobado por DECRETO SUPLENTO N° 006-2017-JUS
Artículo 225. Acto firme
Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a interponerlos quedando firme el acto.

¹⁵ DIRECTIVA N° 005-2017/DIR-COD-INDECOPI, DIRECTIVA QUE REGULA EL PROCEDIMIENTO SUMARÍSIMO EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, PREVISTO EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR
VI. FIN DEL PROCEDIMIENTO
6.1. En el marco del Procedimiento Sumarísimo, las resoluciones de los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos y Comisiones de Protección al Consumidor que ponen fin al procedimiento sumarísimo no requieren de una declaración de consentimiento expreso. En el caso de las resoluciones que imponen una sanción, una vez que la resolución queda consentida, el Órgano correspondiente emitirá una Razón de Jefatura o de Secretaría Técnica, según corresponda, que deje constancia de ello y remitirá al Área de Ejecución Cuadrante la respectiva notificación de ejecución, de ser el caso.

6.5 Apelación

109386

OPS1

Indecopi

2018 AGO 10 09:11:17

SUMILLA: RECURSO DE APELACION CONTRA LA RESOLUCION FINAL 2189-2018/PS1

EXPEDIENTE N° 914-2016/PS1

SEÑORES DEL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL (INDECOPI)

Yo MARINA FLORES TAPIA con DNI 09419768 domiciliada en Jirón 2 de mayo 875 Vallecito Alto - José Carlos Mariátegui del Distrito de Villa María del Triunfo, ante usted respetuosamente, digo:

I.- Plantear el Recurso de Reconsideración por no haber resuelto dentro de los alcances de lo reclamado.

II.- Sustento.

1. En la Resolución en mención en el punto 20, señalan la carga de prueba del cliente, en el expediente N° 914-2016/PS1 en el folio 15 se menciona que se entrega el producto y en el folio 16 no hay firma del recojo de producto debido a que no lo retire, para precisar el producto se quedó en las instalaciones de la empresa AMERICA MOVIL PERU S.A.C. en todo caso quién debe de probar que el aparato esta en óptimas condiciones?.
2. El incumplimiento de contrato es de la Empresa AMERICA MOVIL PERU S.A.C. y de la Empresa SAMSUNG.
3. Aplicar el principio de legalidad, de razonabilidad, de imparcialidad, de eficacia, de verdad material, de simplicidad, de privilegio de controles posteriores, de responsabilidad.
4. La protección al consumidor y los controles de la garantía de un buen producto no se ha cumplido.

RET

III.- Fundamentación jurídica.

Ley 29571 - CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR - Capítulo I Responsabilidad del proveedor y derechos del consumidor.

Artículo 97.- Derechos de los consumidores

Los consumidores tienen derecho a la reparación o reposición del producto, a una nueva ejecución del servicio, o a la devolución de la contraprestación pagada en los siguientes casos:

a. Cuando los que ostentan una certificación de calidad no cumplan con las especificaciones correspondientes.

g. Cuando hecha efectiva la garantía legal subsistan los defectos del producto o no permitan cumplir con su finalidad.

IV.- Medios probatorios y anexos.

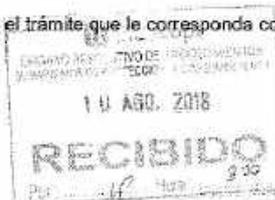
1. Copia de mi Documento nacional de Identidad con 1 folio
2. Copia de la Resolución Final 2189-2018/PS1 con 4 folios

POR LO EXPUESTO:

A ustedes señores, solicito dar al presente proceso el trámite que le corresponda conforme a ley.

Lima, 10 de agosto de 2018.

Marina Flores Tapia
DNI 09419768



6.6 Resolución de segunda instancia



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 914-2016/PS1

RESOLUCIÓN FINAL N° 022-2019/CC2

PROCEDENCIA : ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1 (OPS)

DENUNCIANTE : MARINA FLORES TAPIA (LA SEÑORA FLORES)

DENUNCIADAS : AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C. (CLARO)
SAMSUNG ELECTRONICS PERÚ S.A. (SAMSUNG)

MATERIAS : PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO
IDONEIDAD
ARCHIVO

ACTIVIDAD : TELECOMUNICACIONES

Lima, 04 de enero de 2019

ANTECEDENTES

1. Con escrito del 26 de julio de 2016, la señora Flores interpuso una denuncia contra Claro¹ y Samsung² ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1 (en adelante, el OPS) por presunta infracción a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor³ (en adelante, el Código).
2. Mediante Resolución N° 1 del 15 de febrero de 2018, el OPS resolvió lo siguiente:

PRIMERO: Iniciar un procedimiento administrativo sancionador en contra de América Móvil Perú S.A.C. y Samsung Electronics Perú S.A. por presuntas infracciones a lo establecido en el Código de Protección al Consumidor, en tanto:

(i) América Móvil Perú S.A.C. y Samsung Electronics Perú S.A., habrían puesto a disposición de la denunciante un equipo que habría presentado fallas técnicas, y que, a pesar de haber ingresado al Servicio Técnico, no habrían cumplido, de manera injustificada, con la reparación, cambio del equipo o la devolución del dinero pagado por el mismo, lo cual

¹ Registro Único de Contribuyente N° 20467634026.

² Registro Único de Contribuyente N° 20300263578.

³ LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicado el 2 de septiembre de 2010 en el Diario Oficial El Peruano. Dicho código será aplicable a los supuestos de infracción que se configuren a partir del 2 de octubre de 2010, fecha en la cual entró en vigencia.

1

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° 914-2016/PS1

constituiría una presunta infracción al deber de idoneidad tipificado en el artículo 19° del Código.

- (ii) América Móvil Perú S.A.C. y Samsung Electronics Perú S.A., no habría otorgado respuesta al reclamo presentado por la denunciante el 17 de abril de 2016, lo cual constituiría una presunta infracción a lo dispuesto en el artículo 24° del Código." (sic)
3. Pese a haber sido notificada el 19 de febrero de 2018, Samsung no se apersonó al procedimiento ni presentó descargos.
 4. El 28 de febrero de 2018, Claro presentó sus descargos.
 5. Con Resolución Final N° 2189-2018/PS1 del 9 de julio de 2018, el OPS resolvió archivar el procedimiento administrativo sancionador iniciado contra Claro y Samsung por presunto incumplimiento de lo establecido en el artículo 19 del Código, toda vez que la denunciante no acreditó que las fallas reportadas en su celular persisten luego de haber ingresado al Servicio Técnico.
 6. El 10 de agosto de 2018, la señora Flores presentó un recurso de apelación⁴ contra la resolución de primera instancia señalando que quien debe de probar que "el aparato se encuentra en óptimas condiciones es América Móvil" quien tiene el equipo celular.

ANÁLISIS

Sobre la infracción al deber de idoneidad

7. En la medida que todo proveedor ofrece una garantía respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que ofrece en el mercado, en función de la información transmitida expresa o tácitamente, para acreditar la infracción administrativa del consumidor, o la autoridad administrativa, debe probar la existencia del defecto. La acreditación del defecto origina la presunción de responsabilidad del proveedor, pero esta presunción puede ser desvirtuada por este último.
8. En efecto, una vez probado el defecto, si el proveedor pretende ser eximido de responsabilidad, deberá aportar pruebas que acrediten 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 afectado⁵.

⁴ Complementado con el escrito del 17 de diciembre de 2018.

⁵ 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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros



COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N°2
SEDE CENTRAL
Expediente N° 314-2016/PS1

9. En su escrito de denuncia, la señora Flores manifestó que las denuncias ^{14, 25} dieron un nuevo equipo celular (marca Samsung modelo SM-G357M IMEI N° 000353283062334573) que presentó las mismas fallas de funcionamiento que el anterior (mismo modelo).
10. Al respecto, por Resolución Final N° 2189-2018/PS1 del 19 de julio de 2018, el OPS resolvió archivar el procedimiento administrativo sancionador iniciado contra Claro y Samsung por presunto incumplimiento de lo establecido en el artículo 19 del Código, toda vez que la denunciante no acreditó que las fallas reportadas en su celular persisten luego de haber ingresado al Servicio Técnico.
11. En su recurso de apelación, la señora Flores señaló que quien debe de probar que "el aparato se encuentra en óptimas condiciones es América Móvil", quien tiene el equipo celular.
12. De la copia de la "Boleta de Venta Electrónica N° B007-00036466", se verifica que el 3 de julio de 2015, la señora Flores adquirió un equipo celular marca Samsung modelo GAL ACE STYLE G357F LTE BLANCO P en Claro por el importe de S/ 98⁰⁰.
13. Ante las fallas advertidas por la señora Flores, se procedió a ingresar el equipo al servicio técnico de Claro por primera vez, conforme se verifica de la Orden de

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 lo 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.

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.

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.

En la prestación de servicios, la autoridad administrativa considera, para analizar la idoneidad del servicio, si la prestación asumida por el proveedor es de medios o de resultado, conforme al artículo 18.

⁹ Ver foja 7 del expediente.



PERÚ
Presidencia
del Consejo de Ministros



COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N°2
SEDE CENTRAL
Expediente N° 914-2016/PS1

Servicio Técnico N° 0219422 emitido por Claro del 17 de abril de 2016⁷, en la cual se consignó lo siguiente:

"DEFECTOS DEL EQUIPO
SE CUELGA
SE REINICIA
PROBLEMAS CON SOFTWARE

OBSERVACIONES DEL CLIENTE

Cliente indica que tiene problemas con el equipo se cuelga, se reinicia y cuando sucede esto no puede recibir ni realizar llamadas//no se valida IMEI lógico porque el equipo se cuelga y no permite verificar el imei//se informa que perderá toda información// se entrega chip y memoria

DEFECTOS ENCONTRADOS
PROBLEMAS CON SOFTWARE

OBSERVACIONES DEL TÉCNICO
PROBLEMAS CON SOFTWARE

Nivel de Diagnóstico: Nivel 1

REPARACIÓN

OBSERVACIONES DE REPARACIÓN: GARANTIA SI / LAS PRUEBAS REALIZADAS EN EL TERMINAL FUERON: REVISIÓN GENERAL DE FUNCIONES / CON LAS PRUEBAS REALIZADAS SE ENCUENTRA PROBLEMAS CON SOFTWARE / SE REALIZÓ EN EL TERMINAL / REFLASH DE SOFTWARE G357MUBU0ANK1 / OBS: MICA CON RAYAS POR USO" (SIC)

14. Teniendo en cuenta lo anterior, se desprende el Informe Técnico N° 02129422 del 20 de abril de 2016 emitido por Anovo Perú S.A.C., que señala que efectivamente el equipo fue reparado:

⁷ Ver foja 70 del expediente.



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOP

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N°2 SEDE CENTRAL Expediente N° 914-2016/PS1

000123

Informe Técnico de la OBT N° 02125681

- Al momento de ingresar el equipo debidamente Samsung modelo SM-N950T (Galaxy Note 5) con IMEI N° 352283052289089 a nuestro Servicio Técnico se verificó que el equipo cumple con las condiciones de garantía.
- Samsung garantiza entre otros de manera por escrito, durante una (1) año partes de repuesto, garantizará el correcto funcionamiento de su equipo contra defectos de fabricación. Durante el periodo de garantía el producto será reparado de manera gratuita. Samsung a través de su Centro de Servicio se compromete a aceptar o cambiar o sin aceptar, ordena el producto, o las partes y/o componentes sustituidos, de modo, sin ningún cargo para el consumidor, cuando el producto se encuentre fuera de garantía.
- Durante el funcionamiento del equipo se presentaron pruebas de sobrecalentamiento de batería, pruebas de llamada, pruebas de pantalla y pruebas de edición de fotos pudiéndose evidenciar que el equipo presentaba problemas de software. Así, luego de las pruebas correspondientes, se procedió a realizar la instalación de la misma versión de software.
- Luego de realizar la reparación (reforma de software), el equipo pasó las pruebas de control de calidad.
- Finalmente, Servicio Técnico emitió la siguiente: REPARADO / GARANTIA SI / LAS PRUEBAS REALIZADAS EN EL TERCERAL FUERON: REVISIÓN GENERAL DE FUNCIONES Y CON LAS PRUEBAS REALIZADAS SE ENCUENTRA PROBLEMAS CON SOFTWARE SE REALIZO EN EL TERCERAL / SPLASH DE SOFTWARE DISTRIBUIDORES LOS- RICA CON FALLAS POR USB.

15. Por otro lado, tras haber sido reparado el equipo aun presentaba fallas, por lo que la señora Flores procedió a ingresar el equipo celular por segunda vez, conforme se verifica de la Orden de Servicio Técnico N° Q2134448 emitido por Claro del 22 de abril de 2016⁵, en la cual se consignó lo siguiente:

**"DEFECTOS DEL EQUIPO
NO SE ESCUCHA
NO LE ESCUCHAN
SE CUELGA
SE REINICIA**

OBSERVACIONES DEL CLIENTE

Se ingresa equipo ya que cuando le llaman no se escucha y cuando está hablando no le escuchan, cuando ingresa llamadas equipo no suena y se cuelga, se reinicia, equipo perderá información, ingresa sin chip, ni memoria, ingresa con mica protectora rayada.

DEFECTOS ENCONTRADOS

SE INGRESA PARA PRUEBAS A LABORATORIO LOCAL

OBSERVACIONES DEL TÉCNICO

GARANTIA SI / COSMETICA CON RAYAS / Llamada de Prueba / Test de RF, Prueba de stress / Funcionamiento del equipo.

Nivel de Diagnóstico: Cambio de equipo

REPARACIÓN

OBSERVACIONES DE REPARACION: *02 GARANTIA SI / ST VALIDA FALLA / NO SE

⁵ Ver hoja 71 del expediente.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOP

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N°2
SEDE CENTRAL
Expediente N° 914-2016/PS1

de idoneidad, se traduce en tres tipos de garantía en la relación de consumo, establecidas a favor de los consumidores: (i) la garantía implícita. Que impone a los proveedores la obligación de responder cuando los bienes o servicio no son idóneos para los fines y usos previsibles para los que normalmente se adquieren o contratan; (ii) la garantía explícita: por la que los proveedores deben cumplir con los términos y condiciones expresamente ofrecidos a los consumidores; y, (iii) la garantía legal. Aquella que el consumidor puede esperar por estar expresamente establecido en la ley.

23. Asimismo, según lo establecido en el literal b) del mencionado artículo, la garantía expresa o explícita se deriva de los términos y condiciones expresamente ofrecidos por el proveedor al consumidor en el contrato, en el etiquetado del producto, en la publicidad, en el comprobante de pago o cualquier otro medio por el que se prueba específicamente lo ofrecido por el consumidor.
24. En atención a los medios probatorios señalados en los párrafos precedentes, queda acreditado que Claro cumplió con hacer efectiva la reparación de las fallas que presentaba el equipo celular de la denunciante conforme a lo establecido en la garantía ya que le cambió el celular que presentaba fallas por uno del mismo modelo.
25. Con relación a este apartado, si bien la denunciante ingresó el equipo celular al Servicio Técnico alegando que el equipo que le brindaron en reemplazo del primero presentaba fallas, ello no ha quedado acreditado. En efecto, en el expediente no obra medio probatorio que acredite que el aparato celular presentaba las fallas alegadas.

Artículo 20.- Garantías

Para determinar la idoneidad de un producto o servicio, debe compararse el mismo con las garantías que el proveedor está brindando y a las que está obligado. Las garantías son las características, condiciones o términos con los que cuenta el producto o servicio.

Las garantías pueden ser legales, explícitas o implícitas:

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

b. Una garantía es explícita cuando se deriva de los términos y condiciones expresamente ofrecidos por el proveedor al consumidor en el contrato, en el etiquetado del producto, en la publicidad, en el comprobante de pago o cualquier otro medio por el que se prueba específicamente lo ofrecido al consumidor. Una garantía explícita no puede ser desplazada por una garantía implícita.

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

8

M-CPC-05/01

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prose 104, San Borja, Lima 41 - Perú. Telf: 224 7600 / 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° 914-2016/PS1

33. Por lo expuesto, corresponde confirmar la Resolución Final N° 2189-2018/PS1 del 19 de julio de 2018 que resolvió archivar el procedimiento administrativo sancionador iniciado contra Claro y Samsung por presunto incumplimiento de lo establecido en el artículo 19 del Código, toda vez que la denunciante no acreditó las fallas que aún persisten en el equipo celular luego de haber ingresado al Servicio Técnico.

SE RESUELVE:

PRIMERO: Confirmar la Resolución Final N° 2189-2018/PS1 del 19 de julio del 2018 emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1 que resolvió archivar el procedimiento administrativo sancionador iniciado contra América Móvil Perú S.A.C. y Samsung Electronics Perú S.A. por presunto incumplimiento de lo establecido en el artículo 19 del Código, toda vez que la denunciante no acreditó las fallas que aún persisten en el equipo celular luego de haber ingresado al Servicio Técnico.

SEGUNDO: 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 Judicial¹¹.

Con la intervención de los Comisionados Sra. Claudia Antoinette Mansen Arrieta, Sr. Tommy Ricker Deza Sandoval, Sr. Luis Alejandro Pacheco Zevallos y Sr. Arturo Ernesto Seminario Dapello.

CLAUDIA ANTOINETTE MANSEN ARRIETA
Presidenta

¹¹ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, modificada por el Decreto Legislativo N° 1308
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.