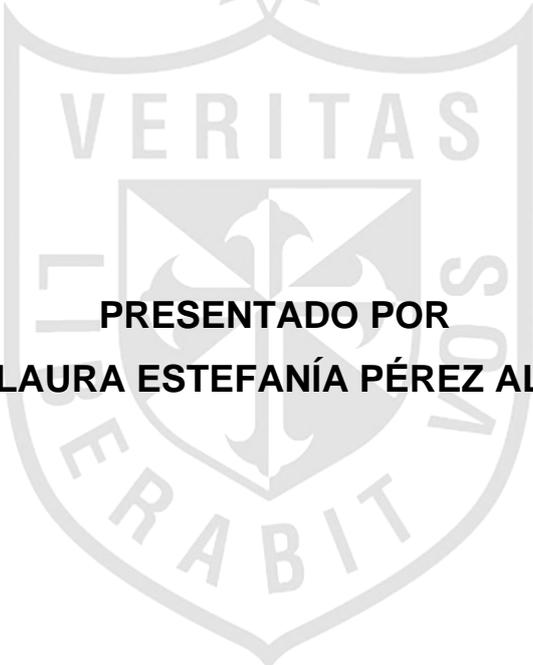




FACULTAD DE DERECHO

**INFORME JURÍDICO DE EXPEDIENTE
ADMINISTRATIVO N° 205-2016/PS1**



**PRESENTADO POR
LAURA ESTEFANÍA PÉREZ ALI**

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

LIMA – PERÚ

2020



CC BY-NC-SA

Reconocimiento – No comercial – Compartir igual

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

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



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRES

FACULTAD DE
DERECHO

INFORME JURÍDICO DE EXPEDIENTE ADMINISTRATIVO
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE ABOGADA

MATERIA : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

NÚMERO DE EXPEDIENTE : 205-2016/PS1

DENUNCIANTE : JENNY DEL PILAR VARAS LÁZARO

DENUNCIADO : TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.

BACHILLER : LAURA ESTEFANÍA PÉREZ ALI

CÓDIGO : 2009103080

LIMA – PERÚ

2020

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

1.1. Denuncia

Con fecha 23 de febrero del 2016, Jenny del Pilar Varas Lázaro interpone una denuncia contra Telefónica del Perú S.A.A., alegando infracciones al Código de Protección al Consumidor, para lo cual sustenta los siguientes hechos:

- Que, Jenny del Pilar Varas Lázaro (de ahora en adelante la denunciante) realizó la renovación de su equipo celular pagando S/. 349.00 a la empresa Telefónica del Perú S.A.A, el día 06 de abril del 2015, por un nuevo celular marca Sony Xperia T3 4G modelo D5106 en plan de S/. 99.90 soles mensuales con contrato de 18 meses.
- Que el 22 de agosto del 2015, en la ciudad de Abancay, Apurímac, ingresa su equipo celular por presentar diversos problemas como que se sobrecalentaba en exceso, se apagaba solo, la pantalla estaba de color negro, la lentitud del equipo y que en el celular se indicaba que estaba cargando, aunque se desconectaba el cargador del equipo.
- El 01 de septiembre del 2015 le es devuelto el equipo; sin embargo, al siguiente día vuelve a presentar los mismos problemas, por consiguiente, realiza una llamada al Servicio Técnico para quejarse en donde le comunican que quizá se trate de una actualización del software y que debe de realizarlo vía online.
- El día 15 de enero del 2016 ingresa nuevamente su equipo por presentar los mismos problemas y, posteriormente, un representante de Telefónica del Perú S.A.A. le informa que su equipo presenta una rajadura, por consiguiente, para repararlo debe de pagar S/. 580.00, sin embargo, la denunciante alega que entregó el celular en óptimas condiciones.
- Que, señala que Telefónica del Perú S.A.A. quiere evadir la responsabilidad del incidente que ellos mismos han causado y que cambiar la versión al indicar que el equipo fallo por la rajadura o por un golpe.

En calidad de medida correctiva, la denunciante pide que Telefónica del Perú S.A.A. cumpla con la garantía y que ordene el cambio del equipo por los constantes problemas y desperfectos que ha presentado.

1.2. Inicio del procedimiento

Con fecha 16 de junio del 2016, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1 resuelve iniciar el procedimiento administrativo sancionador en contra de Telefónica del Perú S.A.A. por la presunta infracción al deber de idoneidad que está tipificado en el artículo 19° del Código

de Protección y Defensa del Consumidor debido a que el equipo ha presentado fallas de funcionamiento y que pese a encontrarse dentro del periodo de garantía la parte denunciada se ha negado en reparar, cambiar o devolver el monto que ha sido abonado.

1.3. Descargos

Con fecha 04 de julio del 2016, Telefónica del Perú S.A.A. representada por su apoderada Ada Ruth Medina Mejía presenta sus escritos de descargos solicitando que el OPS sirva declarar infundada la denuncia. Señala como fundamentos de hecho lo siguiente:

- Que, la denunciante se ha acercado al servicio técnico de ANOVO PERU SAC que está autorizado por SONY, por lo que los técnicos especializados han analizado el equipo celular en la que instalaron la misma versión del software como se detalla el Informe Técnico N° 2015-127627.
- Que, los técnicos especializados de ANOVO verificaron que el equipo presentaba daños en los componentes de la pantalla ocasionados por golpe tal como se señala en el Informe Técnico N° 2016-7277
- En consecuencia, no se ha infringido el deber de idoneidad y que, al ingresar el equipo al servicio técnico de ANOVO PERU SAC han verificado y evaluado el equipo en el último internamiento se encontraba fuera de la garantía de la fábrica.
- En caso se le acepte el requerimiento de la denunciante posibilitaría de que los usuarios de los equipos celulares manejen sin menor cuidado, dañándolos dolosamente si así lo desean porque ello no les generaría ningún costo debido a que la garantía cubriría su eventual reparación o reemplazo.

1.4. Resolución Final N° 642-2016/PS1 del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor

Con fecha 29 de agosto del 2016, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1 analiza los hechos y las pruebas que las partes han presentado en el procedimiento administrativo; y, resuelve ARCHIVAR la denuncia por la infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor respecto a la exclusión injustificada de la garantía del equipo celular. Sustentan lo siguiente:

- La empresa denunciada ha cumplido con analizar el equipo según el Informe Técnico OST N° 2015-127627, en la cual se determinó que presentaba fallas y por ese motivo procedió a su reparación.

- Que, en el Informe Técnico OST N° 2016-7277 se aprecia que la empresa denunciada ha cumplido con analizar el equipo en la cual se ha verificado que el equipo estaba excluido de la garantía por la evidencia de golpes en la pantalla y rajadura en la parte superior del equipo

1.5. Recurso de apelación

Con fecha 12 de setiembre del 2016, la denunciante interpone recurso de apelación señalando lo siguiente:

- Que los defectos del celular que la empresa denunciada Telefónica del Perú S.A.A. ha indicado en el Informe Técnico N°2016-7277 son falsos porque entregó el equipo en óptimas condiciones
- Que, en el Orden de Servicio N° 2016-7277 que es la del Informe Técnico N° 2016-7277 no se ha consignado en su parte descriptiva las condiciones del equipo que se han verificado en dicho informe. Por ello, sostiene que ha habido un evidente descuido de parte del proveedor al momento de trasladar el equipo celular de la ciudad de Abancay a Lima.
- La denunciante niega el contenido y las fotos del Informe Técnico N° 2016-7277 que ha presentado la parte denunciada.

1.7. Absolución de la apelación

Con fecha 07 de octubre del 2016, Telefónica del Perú S.A.A. absuelve la apelación interpuesta por la denunciante y solicitan a la Comisión que se confirme la Resolución Final, señalando lo siguiente:

- Sostiene que no ha infringido el deber de idoneidad debido a que el equipo estaba fuera de garantía de fábrica conforme se ha acreditado con diversos medios probatorios.
- Afirma que ANOVO PERU SAC es la empresa que está autorizada por Sony para validar la garantía de fábrica y brindar el servicio de reparación, debido a que ellos no cuentan con tal servicio.

1.6. Resolución Final N° 2049-2016/CC2 de la Comisión de Protección al Consumidor

Con fecha 19 diciembre del 2016, la Comisión de Protección al Consumidor N°2-Sede Central resuelve revocar la Resolución Final emitida por el OPS y la reforma declarando responsable a Telefónica del Perú S.A.A. al comprobarse que al momento de ingresar el equipo al servicio técnico por segunda vez no se han registrado los desperfectos que, posteriormente ha mostrado la empresa

denunciada Telefónica del Perú S.A.A. en el Informe Técnico, por lo que ha sido efectiva la garantía del equipo celular.

Además, la Comisión del Indecopi resuelve sancionar a Telefónica del Perú S.A.A. con una multa de 0,8 UIT por la infracción al artículo 18° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. También, ordena a Telefónica del Perú S.A.A. que asuma los costos y costas del procedimiento administrativo.

Esta decisión se sustenta en los siguientes fundamentos:

- Que la empresa denunciada ha procedido de manera contradictoria debido a que en un primer momento han revisado el estado del equipo celular y han permitido el uso de la garantía sin ninguna restricción, por consiguiente, no resulta razonable que en el segundo momento se le excluya la garantía por el golpe que no es responsabilidad del proveedor al emitirse la Orden de Servicio N° 2016-7277.
- El OPS no ha procedido a realizar un análisis adecuado de la información que se ha brindado en el primer Informe Técnico N° 2015-127627 y el Informe Técnico N° 2016-7277 donde se observa una contradicción en los fundamentos que sustentan la invalidación de los usos de la garantía.
- Que en las conclusiones del Informe Técnico N° 2015-127627 se ha indicado que el celular tenía rayas y manchas de pintura en la tapa; sin embargo, se ha aplicado la garantía y se ha instalado un software que ha dejado al equipo operativo y reparado. Sin embargo, refiere que en el Informe Técnico N° 2016-7277 ha sustentado que el equipo contaba con defectos que no habían sido constatados al momento de ingresar el equipo al servicio técnico, sino cuando ANOVO PERU SAC emitió su Informe Técnico, dejando que el equipo no tenga garantía.
- Que las fotografías que ha presentado el servicio técnico no son consideradas medios probatorios suficientes al mostrar que el equipo celular tenía evidentes golpes disiento a las observaciones de Telefónica del Perú S.A.A. como que tenía “rayas en cascos” y que la foto del equipo no es suficiente.

II. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE

2.1. ¿Infringió Telefónica del Perú S.A.A el deber de idoneidad previsto en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor?

Considero importante el desarrollo de esta problemática en el expediente, puesto que es justamente lo que es materia de análisis y materia de inicio del procedimiento administrativo sancionador por parte del Órgano Resolutivo de

Procedimientos Sumarísimos. Así se advierte de la resolución N° 01 de fecha 16 de junio de 2016 se señala:

Iniciar un procedimiento administrativo sancionador a Telefónica del Perú S.A.A. por presunta infracción al deber de idoneidad, tipificado en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que habría vendido a la señora Varas un equipo celular que presentó fallas de funcionamiento y que a pesar de encontrarse dentro del periodo de garantía, se negó a reparar, cambiar o devolver el monto abonado por el mismo.

Por otro lado, la empresa denunciada Telefónica del Perú niega la infracción al deber de idoneidad señalando que sí cumplieron con revisar el celular; sin embargo, no podía ser cubierta la reparación por no encontrarse dentro de la garantía.

2.2. ¿Se encontraba el producto adquirido por la denunciante (celular) cubierto dentro de la vigencia de la garantía?

En el presente caso es importante determinar si el celular de la denunciante se encontraba dentro de la garantía del producto, pues la denunciante alega que los defectos son de fábrica, mientras que la empresa denunciada señala que los mismos se debían a una inadecuada manipulación del producto, específicamente por una caída que habría sufrido el celular, así señalan:

El servicio técnico autorizado por el fabricante Sony (ANOVO), procedió con la revisión del equipo y en el último ingreso, precisaron que el celular se encontraba fuera de la garantía de fábrica por falta de diligencia del denunciante (golpe)

Entonces, es importante determinar si el producto se encontraba dentro de la garantía correspondiente y por ende la empresa denunciada tenía que cumplir con realizar la reparación del producto.

2.3. ¿Cumplieron las resoluciones emitidas con el principio de la debida motivación de las resoluciones?

Es relevante en el presente caso determinar si el desarrollo procedimental fue llevado a cabo respetando las garantías del debido proceso en las diversas instancias, tal como la debida motivación de las resoluciones, puesto que de esta forma podemos determinar si los órganos no solo valoraron de manera debida los medios probatorios presentados sino que sustentaron las razones

de dicha decisión de manera congruente y acorde a las disposiciones normativas.

Es importante tener en cuenta que la debida motivación de las resoluciones tiene un origen de naturaleza constitucional, y es un principio que no solo debe ser cumplido en resoluciones de naturaleza judicial sino en cualquier procedimiento administrativo, más aun en el que es materia de análisis por ser un procedimiento administrativo trilateral sancionador, en el que las partes tienen el derecho de tomar conocimiento de las razones por las cuales el órgano jurisdiccional arribó a la decisión, más aun cuando hay imposición de sanciones como en el presente caso.

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

3.1. RESPECTO DE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS

- a. ¿Infringió Telefónica del Perú S.A.A el deber de idoneidad previsto en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor?

Es innegable la importancia del ejercicio de las funciones que viene realizando Indecopi en la actualidad respecto a la promoción del mercado, así como de la protección a los consumidores. En ese sentido, los consumidores tienen el derecho de acudir a este órgano administrativo cuando consideren que un proveedor ha vulnerado alguno de sus derechos y por ende el Código de Protección y Defensa de los Consumidores.

El concepto de consumidor ha ido cambiando; sin embargo, podemos considerar como consumidor al agente económicos cuyas generan servicios y productos, los cuales son abastecidos por los proveedores. A comienzo del siglo XXI nuestro planeta estaba experimentando los primeros cambios que hoy terminarían consolidando el planeta consumista. Factores como la globalización y otros terminaría transformando este siglo, en la era del consumismo.

El Perú no fue la excepción, sin embargo estos cambios y avances trajeron consigo nuevas figuras jurídicas que regular, y en consecuencia nacen nuevas instituciones con facultades para crear normas y reglamentos que ajustasen a las realidades de las personas y de los agentes económicos con el fin de impulsar un libre y adecuado desarrollo dentro del mercado.

Guido Alpa (2004) agrega:

Los consumidores se toman objeto de atención no solo por parte de las instituciones sino también por parte de los estudios de economía,

de sociología y finalmente de derecho. Se introducen las primeras leyes que para particulares sectores, con intervenciones específicas, se preocupan de tutelar a los consumidores de los fraudes y de la publicidad engañosa. (Pag.26)

El fundamento para la protección de los consumidores no se encuentra en la desigualdad económica, sino en la simetría informativa, la cual suele justificar la intervención de la facultad competente, que en nuestro país como se ha señalado viene a ser el Indecopi.

Es en este sentido se advierte que Jenny del Pilar Varas Lázaro interpuso una denuncia señalando que Telefónica del Perú ha infringido sus derechos de consumidos y por ende la Ley de Protección y Defensa al Consumidor, al negarse a reparar o cambiar el celular adquirido, pese a que este vino con desperfectos de fábrica.

Frente a la denuncia interpuesta, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos dispuso el inicio del procedimiento administrativo sancionador, mediante el cual estableció que la empresa denunciada habría infringido el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. En principio, se advierte que la denuncia es conocida por este órgano por la cuantía o el valor del equipo telefónico, que en el presente caso no superaba las 3 UIT, por lo que se dispone la tramitación vía procedimiento sumarísimo, procedimiento que se caracteriza por ser breve y de plazos cortos, tal es así que el trámite en primera instancia no debe superar los tres meses.

Es así que se puede advertir que el órgano administrativo dispone el inicio del procedimiento por la vulneración del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el mismo que señala lo siguiente:

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.

De la norma antes citada, se puede advertir que el proveedor tiene la obligación de responder por la idoneidad de los productos y servicios ofrecidos, pero ¿qué se entiende por idoneidad? Debe ser entendida como el deber más importante que tiene el proveedor frente al consumidor, esta se refiere a la correspondencia entre las expectativas generadas al consumidor, es decir, lo que espera y lo que

en efecto recibe por el proveedor. De ello nace su obligación, la de colmar todas las expectativas generadas al consumidor por el producto o servicio brindado.

Gustavo Rodríguez García (2014) “Si existe identidad entre lo real y el modelo de referencia, no existirá infracción al deber de idoneidad. Si existen discrepancias, el consumidor razonable no habrá recibido lo que razonablemente esperaba y eso acarreará las responsabilidades que correspondan en el proveedor.” (Pag.308)

Esta resulta ser una premisa muy interesante, puesto que se centra en una figura jurídica, muy probable pero poco estudiada o razonada. Personalmente apoyo la idea de Rodríguez, puesto que creo que si el asunto rondase en torno a un bien incierto (en un supuesto), lo que no significa existencia de discrepancias, solo un bien el cual debe ser identificado por el proveedor o al menos es así la mayoría de las veces ello no constituye infracción al deber de idoneidad, solo es un supuesto bien con determinadas características las con las cuales serán usadas por el proveedor para colmar su expectativa. Pero si por el contrario, alguna de las características es omitida al momento de la identificación del bien, entonces la responsabilidad por el daño generado recaerá en el proveedor.

De igual forma, la jurisprudencia determina lo siguiente respecto a la idoneidad:

“El artículo 18 del Código señala que la idoneidad es 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, teniendo en consideración además que la idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado.”

Resolución Final N°436-2018 de la Comisión de Protección al Consumidor Sede Lima Norte, extraído del Exp.N°59-2017/ILN-CPC-SIA, con fecha 10 de mayo de 2018

Como se ha indicado en el mencionado artículo del Código de Protección y Defensa al Consumidor la idoneidad de un producto es necesario para que el consumidor pueda satisfacer sus necesidades al adquirirlo mediante una determinada suma de dinero que ha entregado para obtener el producto. Este producto deberá de ser de calidad y que la información que entrega el proveedor será verídica. Además, ANOVO PERU SAC deberá de brindar un plan de seguridad con la finalidad de que el uso o manejo del equipo celular marca Sony Xperia T3 4G no atente contra la seguridad personal del cliente, es decir, el consumidor.

Las fases que debe de seguir el proveedor del servicio deberán de seguir tres: la selección (la supervisión del producto que ha sido detectado como defectuoso al presentar una falla dentro del producto originada por factores interno y/o externos) , el planeamiento (el método que aplicaran los técnicos especialistas para llevar a cabo la reparación del equipo)y la ejecución /(el reparar el equipo y /o emitir un Informe Técnico donde conste la evaluación que se ha realizado del producto) para lograr satisfacer el requerimiento respecto a un determinado producto.

Por lo tanto, el proveedor debe de lograr el cumplimiento de tales fases para cumplir uno de los requisitos esenciales para que se garantice la buena idoneidad del producto que es necesario y vital para que se logre cumplir con el objetivo que tiene el consumidor al momento de adquirir tal producto.

En este sentido, en el presente caso se advierte que la denunciante alega que el producto entregado por la empresa denunciada no cumplió con el deber en mención puesto que se encontraba averiado, situación que efectivamente se pudo verificar en el transcurso del procedimiento. Es por ello que, cuando la denunciante ingresó el equipo telefónico para la respectiva revisión y reparación advirtieron efectivamente que el mismo presentaba desperfectos, razón por la cual deciden remitir el equipo a la ciudad de Lima, a fin de que realizan un examen más exhaustivo.

Así pues, considero que la denunciante cumplió con demostrar que efectivamente el producto tenía un defecto, y por otro lado la empresa denunciada no pudo demostrar que dicho defecto no era imputable, tal como determina la carga de la prueba en estos casos. Así se advierte de la siguiente resolución:

“A fin de que la autoridad administrativa determine la responsabilidad del proveedor por la falta de idoneidad, el consumidor deberá acreditar previamente la existencia de un defecto en el producto o servicio adquirido, luego de lo cual el proveedor tendrá la obligación procesal de sustentar que tal derecho no le es imputable.”

Resolución N°0099-2017/SPC-INDECOPI de la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual, recaída en Exp.N°208-2015/ CPC-INDECOPI-AQP LIMA, con fecha 9 de enero de 2017.

En ese sentido, se debe tener en cuenta el medio probatorio obrante en el expediente consistente en:

- Orden de Servicio Técnico N° 2015 – 127627 del 22 de agosto de 2015, generada por el internamiento del celular Sony Xperia T3 4G D5106 con IMEI N° 3548060613108370 por fallas de funcionamiento, en donde indicó:

“Averías: Equipo no carga, se apaga, pierde señal/señal baja, se cortan las llamadas, problemas con conexión precargadas, teléfono recalienta, cambio de equipo por avería 8DOA), batería no dura, se bloquea/se congela;

(...)

Estado de Equipo: Rayas en cascos.

- Informe Técnico 2015 - 127627 de fecha de atención del 26 al 27 de agosto de 2015 emitido por ANOVO, donde señaló lo siguiente:

“Conclusiones: El equipo presentó fallas, se procedió con la instalación de la misma versión de software, el equipo finalmente pasó las pruebas de control de calidad a las que fue sometido, las cuales dieron un resultado favorable. Se recomienda revisar las aplicaciones a instalar en el equipo, ya que algunas aplicaciones descargadas podrían hacer que el teléfono se comporte de manera inesperada o afectar su desempeño. Tener en cuenta que la duración de batería es relativa al uso de aplicaciones y funciones que el terminal tenga activo, se recomienda desactivar funciones y aplicaciones que no se esté usando. Es posible que luego de un buen tiempo de uso, el teléfono se caliente, este comportamiento es normal si está transmitiendo datos (navegación por internet o apps), hablando por un periodo de tiempo extendido de tiempo, jugando con algún juego instalado en el equipo o escuchando música; en estas condiciones, el teléfono transmite y utiliza energía, lo que genera calor. Según este resultado, se da salida como: reparado / garantía sí / las pruebas realizadas en el terminal fueron: pruebas generales / con las pruebas realizadas se encuentra que equipo se apaga / se realizó en la terminal instalación de la misma versión de software – prueba de carga ok – prueba de cronómetro ok – prueba de navegación por internet ok – prueba de señal ok / OBS: equipo con rayas/ tapa con rayas / tapa con manchas de pintura.

Entonces, de los medios probatorios obrantes en el expediente se puede advertir que se encontraba acreditada la existencia de un defecto en el producto adquirido por la denunciante, frente a lo cual la empresa denunciada no cumplió con brindar un servicio idóneo de reparación o en todo caso de cambio de equipo, como finalmente concluye la Comisión.

Por último, la empresa denunciada Telefónica del Perú S.A.A. es responsable por el estado que tiene el equipo celular marca Sony Xperia T3 4G y que tiene el deber de entregar al denunciante un producto de calidad y que este en óptimas condiciones para que ejerza el consumidor un uso satisfactorio porque le ha entregado una retribución económica a cambio. Al presentarse las fallas en el equipo y el no querer repararlo, aunque haya estado dentro del periodo de garantía se acredita que el proveedor ha tenido un mal proceder que ha vulnerado los derechos de la denunciante.

- b. ¿Se encontraba el producto adquirido por la denunciante (celular) cubierto dentro de la vigencia de la garantía?

De manera frecuente las personas adquieren determinados productos en el mercado, los mismos que son adquiridos con la noción de que estos tienen determinado periodo de uso razonable y que en caso de que existan algún inconveniente la empresa proveedora responderá por ello; es decir al momento de la adquisición cuentan con una garantía, la cual permite que el consumidor pueda realizar el reclamo correspondiente y de esta forma obtener la reparación o cambio del producto, o en todo caso la devolución de lo pagado. De esta forma, se puede conceptualizar a la garantía como una condición por parte del proveedor para garantizar al consumidor que si el producto resulta defectuoso este tendrá el derecho de solicitar otro o exigir su reparación, y el proveedor tendrá la obligación de cumplir con tales, de acuerdo a la garantía que se haya establecido.

Esta figura se encuentra regulada en el artículo 20° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el cual señala lo siguiente:

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 pruebe 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.

De igual forma señala Ossa Gómez (2010) respecto a las garantías:

De este modo, el fabricante es responsable de todos los daños padecidos por los consumidores por el uso o el consumo de la mercadería, sin necesidad de demostrarles que incurrieron en culpa en la fabricación, estableciendo así una responsabilidad objetiva de estos. (Pág. 210)

Asimismo, tal como se señala en la norma, las garantías pueden ser legales, explícitas e implícitas. Entonces, la garantía será legal cuando de manera obligatoria, por mandato de norma expresa el producto no puede ser comercializado sin la respectiva garantía. En ese mismo orden de ideas señala Mezarina de Zela (2010) respecto a esta garantía: “Las garantías legales son aquellas en las que por mandato legal no se permite comercializar un bien o brindar un servicio sin que se cumpla previamente con esa garantía” (pág. 101)

Por otro lado la garantía explícita es la ofrecida de manera directa al consumidor y que deben constar de manera clara e indubitable en el documento o contrato, tal como se señala en la siguiente jurisprudencia:

En tal sentido, cuando se acredite que el producto adquirido por un consumidor es defectuoso, corresponderá a éste escoger si desea la reparación de dicho bien, su reposición o la devolución de la cantidad pagada; por lo cual, el parámetro de idoneidad en tales casos, se medirá en función al cumplimiento que dé el proveedor a la alternativa escogida por el consumidor (...) es el caso de fallas por el uso ordinario que puedan generarse durante el periodo de vida útil del producto, para las que opera la garantía expresa de reparación”.

Resolución de la Sala de Defensa de la Competencia N° 2 del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual recaída en resolución 0018-2011/SC2-INDECOPI, Lima 6 de enero del 2011.

Entonces tal como señala Stucchi (2014) al respecto:

Un aspecto de importancia en torno a la garantía explícita es que esta se genera siempre por una expresión de voluntad del proveedor, sea en un escenario donde esta confluye con la voluntad

del consumidor, como es el caso de las características, condiciones o términos estipulados en un contrato de consumo; o, sea en un escenario donde esta voluntad es expresada unilateralmente en los textos de una etiqueta (para el caso de un producto), en las afirmaciones de un anuncio publicitario, en las anotaciones de un comprobante de pago o en cualquier otro medio capaz de registrar una expresión de voluntad; como sería lo comunicado verbalmente por uno de los dependientes o representantes del proveedor al momento de atender al consumidor en una fase previa a la contratación, si es que ello pudiera ser probado (pág. 08)

Mientras que la garantía implícita es aquella que se configura cuando ante el silencio del contrato se entiende que el producto o servicio cumple con dicha garantía en mención, tal como se advierte de la siguiente resolución:

Sobre el particular, debe considerarse que la garantía implícita, que informa el deber de idoneidad, consiste en aquellas características de un producto o servicio que son inherentes a su naturaleza, de allí que aun cuando no hayan sido informadas al consumidor éste espere que el producto o servicio adquirido las reúna.

Resolución de la Sala de Defensa de la Competencia N° 2 del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual recaída en resolución N 0066-2010/SC2-INDECOPI, Lima 14 de enero del 2010.

En este caso la denunciante adquirió un celular en la empresa Telefónica el mismo que cuenta con la garantía correspondiente y explícita, tal como consta de los medios probatorios ofrecidos, así consta en el contrato de adquisición de contrato:

(...) Quinta. - Garantía del terminal: El equipo adquirido por el CLIENTE cuenta con una garantía de doce (12) meses. Transcurrido dicho plazo, el CLIENTE podrá ser atendido en el servicio técnico de MOVISTAR pagando el costo de la reparación según a cotización aceptada por el mismo. Se perderá la garantía del EQUIPO, debiendo asumir el CLIENTE el importe de la reparación respectiva, si el EQUIPO presenta señales de cualquiera de los siguientes hechos:

- *No haber tenido un uso adecuado;
 - *Haber sufrido un golpe;
 - *Humedad o ingreso de líquido; y,
 - *Haber sido manipulado por personal no autorizado.
- (Énfasis añadido)

Asimismo, se estableció como causales de exclusión específica de la garantía:

Esta garantía no cubre ninguna falla del producto ocasionada por:

*Uso o desgaste normal.

*Uso en entornos donde se exceden los límites relevantes de la clasificación IP, si corresponde incluidos el daño provocado por un líquido o la detección de líquido dentro del dispositivo que resulte de dicho uso).

*Uso incorrecto o mal uso según las instrucciones de Sony sobre el uso y el mantenimiento del producto. Esta garantía tampoco cubre ninguna falla en el producto que se produzca por accidentes, modificaciones o ajustes en el software o hardware o sucesos de fuerza mayor (...)

De esta forma, la empresa denunciada sostiene su defensa en argumentar que la garantía no podía ser aplicada por cuanto el equipo se encontraba dentro de las causales de exclusión al haber sufrido daños por la falta de trato adecuado del equipo, así se advierte del Informe Técnico N° 2016 – 7277 de fecha de atención del 19 al 20 de enero de 2016 emitido por ANOVO, donde señaló lo siguiente:

“Acciones: (...) Se comprueba que componentes de la pantalla están averiados debido a los golpes que ha recibido el equipo y que han causado rajadura y quiñe en el borde del equipo, esto ha provocado que la pantalla y tapa de batería estén dañadas. Conclusiones: Después de la revisión realizada al equipo se procedió a invalidar la garantía, indicando que el equipo no cumple con las condiciones de garantía establecidas por el fabricante, se procede a realizar la cotización por las partes averiadas a espera de la aceptación o no por parte del cliente. Finalmente, el cliente no acepta la cotización, por lo que se devuelve equipo en las mismas condiciones en las que ingresó. Según este resultado se da salida como: no acepta cotización / fuera de garantía por golpe / las pruebas realizadas en el terminal fueron: pruebas funcionalidad del equipo / con las pruebas realizadas se encuentra problemas en la pantalla, tapa de batería – OBS: cosmética con rayas, quiñes, rajadura. Requiere cambio de tapa de batería, pantalla tipo PDA – se devuelve equipo en las mismas condiciones en las que ingresó. (énfasis añadido)

En principio considero correcto que se establezcan exclusiones porque ello permite al consumidor actuar de manera responsable con el equipo adquirido; por tanto, aunque el fabricante siempre será el responsable de todos los daños que sufra el producto, no se refiere a lo que el consumidor por mal uso del mismo haya descompuesto, sino por fallas propias del producto, ya que en caso contrario

cualquier persona por haber producido daños en el producto tendría derecho a aplicar la garantía. En este mismo contexto señala Bullard (2017):

Si estas normas se aplicaran a relaciones de consumo, el consumidor, entendido como acreedor del proveedor, no podría reclamar la responsabilidad por consecuencias que se deriven de su propia negligencia. Y este criterio es una de las bases de todo el ordenamiento jurídico. Nadie puede derivar un derecho de su propia falta de diligencia y cuidado. La negligencia no puede ser amparada por el ordenamiento por una elemental aplicación del principio de buena fe. (Pág. 10)

En el presente caso, la denunciante refiere que no ha entregado al denunciante un equipo celular marca Sony Xperia T3 4G con las condiciones que se han señalado en el Informe Técnico N° 2016-7277, es decir, ha entregado el equipo celular en buenas condiciones por afuera del dispositivo y no con los defectos que se han mostrado mediante diversas fotos en la que está presente rajaduras o quiñes. Por lo que la OPS no ha tomado en consideración la Orden De Servicio N° 2016-7277 y las descripciones que ha proporcionado el proveedor cuando se trasladado el equipo celular marca Sony Xperia T3 4G de la ciudad de Abancay a Lima.

La denunciante en la Carta N° 002-2016-JVL ha señalado que el constante manipuleo del equipo celular desde la ciudad de Abancay – Apurímac a la Ciudad de Lima en donde se encuentra el equipo celular marca Sony Xperia T3 4G ha generado que se rompa por lo que el proveedor es responsable administrativamente.

La empresa denunciada Telefónica del Perú S.A.A. refiere que en el Informe Técnico N° 2016-7277 se ha indicado que daño físico en el equipo celular marca Sony Xperia T3 4G que ha sufrido en el terminal es causa directa para que presente fallas en la pantalla según lo que han evaluado los técnicos especialistas de ANOVO PERU SAC que esta supervisada por Sony. Además, refiere que los técnicos especialistas de ANOVO PERU SAC han realizado las pruebas pertinentes al equipo celular marca Sony Xperia T3 4G para emitir un correcto diagnóstico y, de ese modo, determinar el motivo de la falla del equipo celular en la que determinaron que fue producto de un factor externo atribuyendo responsabilidad a la denunciante Jenny del Pilar Varas Lázaro.

Por los motivos del golpe físico que según la denunciante Jenny del Pilar Varas Lázaro no ha ocasionado, ha sido motivo suficiente para que se invalide la garantía de un año que ha sido establecida por el fabricante Sony y los técnicos especialistas de ANOVO PERU SAC han cotizado las partes averiadas para que el cliente decida pagar o no por la reparación.

La denunciante ha analizado esta circunstancia y al parecerle injusta le pide a la empresa denunciada Telefónica del Perú S.A.A. que se le devuelva el equipo celular marca Sony Xperia T3 4G en las mismas condiciones en la que ha sido ingresado para que este lo repare en la ciudad de Lima por los técnicos especialistas.

El autor Espinoza Lozada (2011) sostiene que:

El proveedor es el primer llamado a brindar una respuesta rápida a los reclamos de sus consumidores en atención a una política de satisfacción al cliente. El proveedor tiene el incentivo de preservar la confianza del consumidor en el producto, por lo que es de su interés encontrar soluciones expeditivas y beneficiosas para sus clientes en caso se presente un problema con el mismo, evitando de esta manera que sus clientes desplacen su demanda hacia la competencia. (Pág. 122)

Por ello, el proveedor dentro de la relación de consumo debe de brindar diversas soluciones óptimas para que el consumidor logre satisfacer de manera idónea sus necesidades al adquirir un producto o al requerir un servicio. Además, el reclamo que realice el consumidor deberá de ser respondido con prontitud por parte del proveedor para que no se vulnere sus derechos que están contenidos dentro del Código de Protección y Defensa al Consumidor.

De esta forma, considero que en el presente caso sí le era aplicable por cuanto no se encuentra acreditado que el equipo telefónico ingresó con los desperfectos señalados por Telefónica, y es que se advierte una clara contradicción ya que el equipo fue ingresado en un primer momento e incluso se remitió el mismo a la ciudad de Lima para su reparación; en ese sentido, se puede advertir que si efectivamente desde el primer ingreso el equipo presentaba las rajaduras mencionadas se hubiera rechazado la aplicación de la garantía de manera inmediata, situación que no se configuró en el presente caso, por lo que concluyo que el equipo si tenía la garantía correspondiente.

Por ello, la empresa denunciada tenía el deber de repararlo y en última instancia reemplazarlo por los defectos que presentaba de manera evidente tal equipo celular marca Sony Xperia T3 4G con la finalidad de que el consumidor sea resarcido o los daños que se le ha producido a sus derechos que están contemplados en el Código de Protección y Defensa al Consumidor.

Además, debe de responder a su reclamo que ha realizado la denunciante por las fallas que presentaba el mencionado equipo celular de manera eficiente para que sea solucionado con prontitud. También, cuando sea reparado por los técnicos especialistas no debe de significar el cobro de una determinada suma de dinero porque se aplica la garantía que se ha establecido en el contrato de consumo que

es de un año al acreditarse la responsabilidad del proveedor que ha participado dentro de la relación de consumo.

Por último, la empresa denunciada Telefónica del Perú S.A.A. tenía como responsabilidad tener algún documento antes de él envió del equipo celular marca Sony Xperia T3 4G para que pueda acreditar la existencia de quines o de golpes que supuestamente había realizado la denunciante Jenny del Pilar Varas Lázaro. Sin embargo, no posee alguna prueba para determinar la responsabilidad de la parte denunciante, por ende, no existe un fundamento valido para que no se pueda aplicar la garantía de un año que se había establecido dentro de la relación de consumo.

Por ello, la parte denunciada debió tener una constancia en la que se acredite la existencia de desperfectos dentro del equipo celular marca Sony Xperia T3 al momento de recibirlo de la parte denunciante. Por lo que esta prueba ha sido determinante para que se pueda fundamentar la responsabilidad o no de la denunciante después de haber adquirido el equipo celular. Por otra parte, el proveedor debe de ofrecer un producto de calidad para que los consumidores decidan comprarlo por su duración, el precio y por las formas que tiene este siendo del agrado de estos por cumplir con sus preferencias personales como está regulado en el Código de Protección y Defensa al Consumidor

c. ¿Cumplieron las resoluciones emitidas con el principio de la debida motivación de las resoluciones?

El proceso administrativo supone el instrumento por el cual un sujeto legitimado solicita al órgano jurisdiccional facultado, el control de constitucionalidad o legalidad de la acción u omisión cometido por alguien en ejercicio de función administrativa, y que es necesario que cumpla con una serie de procedimientos que Bartra Caveró (2005) describe como:

Son elementos coadyuvantes para que el procedimiento administrativo logre su propósito, sobre cuya base la Administración Pública alcanza “las finalidades que le son propias como gestora del interés público”. Categorías de mayor amplitud que pertenecen a la esfera lógica jurídica y su finalidad es señalar el marco dentro del cual debe desenvolverse la actividad procesal (Pág.61)

En suma de ello, podemos decir que todos los principios por los cuales se rige el Proceso Administrativo son las directrices que no solo guían su desarrollo mediante su estructura, sino que además ellas son la estructura, la esencia que

justifica la existencia del mismo, las primeras son los instrumentos que contribuyen al cumplimiento de los segundos.

Terrazos Poves (2004) señala que:

En este sentido, el debido proceso en su dimensión formal o procesal hace referencia a todas las formalidades y pautas que garantizan a las partes el adecuado ejercicio de sus derechos, pues, dichas reglas o pautas están previamente establecidas y permitirán que el acceso a un proceso o procedimiento, y su tramitación no sea formalmente irregular. Además dichas pautas o reglas no sólo son requisitos mínimos sino que estos resultan exigibles por los justiciables para que el proceso se desarrolle y lleven a la autoridad que resuelve el conflicto a pronunciarse de manera justa, equitativa e imparcial. (pág. 163)

El debido proceso, en su dimensión formal, corresponde a todas las formalidades y presupuestos que garantizan a las partes en el proceso, esto es que protegen sus interés y los derechos que derivan del proceso, tales como el derecho a la defensa, a solicitar informe oral, a presentar medios de prueba etc. Al respecto señala Landa Arroyo (2002), señala que:

En ese entendido, el debido proceso en tanto derecho fundamental con un doble carácter es oponible a todos los poderes del Estado e incluso a las personas jurídicas. (...) En consecuencia, el debido proceso encierra en sí un conjunto de garantías constitucionales que se pueden perfilar a través de identificar las cuatro etapas esenciales de un proceso: acusación, defensa, prueba y sentencia (pág. 449).

Es importante señalar que la atención a un debido proceso se asienta sobre la base de la tutela jurisdiccional efectiva, que resulta ser la obligación del estado de acoger las demandas de las personas y el derecho de toda persona de recurrir al órgano jurisdiccional a fin de que atienda una determinada demanda. Esto es que el estado tiene la obligación de asegurar garantías que permitan el ejercicio del debido proceso.

De esta forma, garantizar la tutela jurisdiccional efectiva, garantiza el derecho a un debido proceso, el cual comprende todas las garantías inherentes a un proceso con la finalidad de proteger a las partes y que se obtenga una sentencia justa y acorde a derecho. Cuando nos referimos a una sentencia justa, hay que precisar que en el proceso, lo que se busca es una verdad procesal, es decir la verdad que se pueda encontrar de acuerdo a todo lo presentado en el proceso, tanto hechos y argumentos como los medios de prueba, de tal forma que al momento de emitir

sentencia, el juez debe y tiene la obligación de motivar la misma. La exigencia de una debida motivación procura que se respete el estado de derecho y no se vulneren los derechos fundamentales de las partes, de tal forma que este principio se encuentra regulado en el artículo 139 inciso 5 de la Constitución Política del Perú, integrando un principio y derecho de la función jurisdiccional.

De la misma manera explica Valverde (2016):

El caso peruano no es la excepción, pues la Constitución establece que es un principio de la función jurisdiccional la motivación de todas las resoluciones judiciales (excepto el decreto) y en todas las instancias (art 139 inc. 541). Lo que significa que el mandato constitucional de motivación no se limita a las sentencias si no que se proyecta a las resoluciones en general, lo que comprendería a los autos, que es la resolución con la que se pone en práctica la iniciativa en estudio (pág. 75).

De manera general se puede advertir que a lo largo del procedimiento administrativo no se ha afectado el debido proceso puesto que las partes tuvieron la oportunidad de presentar los descargos correspondientes, así como de ofrecer los medios probatorios para acreditar los hechos que alegan. Sin embargo, considero que el OPS no valoró de manera adecuada los medios probatorios, y generó una motivación insuficiente en la decisión emitida por lo que considero que dicha instancia no cumplió con exponer de manera acertada y congruente los argumentos que motivaron el archivamiento de la denuncia.

3.2. DE LAS DECISIONES EMITIDAS

a. Respecto a la resolución del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos

El OPS ha considerado que la denunciante se encontraba fuera de la cobertura de la garantía de un año y que no se ha verificado alguna infracción al Código de Protección y Defensa al Consumidor por lo que no corresponde evaluar una sanción a la empresa denunciada Telefónica del Perú S.A.A. y por ese motivo se le deniega las medidas correctivas y la condena al pago de las costas y costos del presente procedimiento administrativo.

Por lo tanto, la OPS resuelve archivar la denuncia de Jeny del Pilar Vargas Lázaro en contra de Telefónica del Perú S.A.A. por la infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa al Consumidor relacionada a la exclusión injustificada de la garantía en el segundo momento del equipo celular marca Sony Xperia T3 4G.

Siendo que lo resuelto es incorrecto porque la empresa denunciada Telefónica del Perú S.A.A. no ha acreditado con algún medio probatorio en la que exista una

constancia que verifique que el equipo celular marca Sony Xperia T3 4G se encontraba con quiñes o golpes, por lo que es posible que durante el trayecto de la ciudad de Abancay a la Ciudad de Lima haya sufrido un golpe y que ha de ser reparado por la empresa denunciada puesto que es una obligación que está contenida en el Código de Protección y Defensa al Consumidor.

Además, el proveedor tenía la obligación de respetar el derecho como consumidora de la parte denunciante siendo que lo ha vulnerado al no ser reparado su equipo celular por los técnicos especialistas de ANOVO SAC que son supervisados por Sony que es la fabricante de tales celulares.

El autor Salas Valderrama (2010) sostiene que:

Ahora bien, el deber de idoneidad, por su lado, refiere a que los proveedores deben entregar los bienes y prestar los servicios tal cual como ellos se comprometieron por medio de su oferta. La justificación de este deber es que si propuso una oferta en el mercado, la que fue más atractiva para los consumidores entre todos sus competidores, debe ser cumplida a cabalidad, puesto que, hubo un factor determinante en la oferta que los hizo inclinarse por ella. (Pág. 189)

Por ello, la empresa denunciada Telefónica del Perú S.A.A. tiene la obligación de ofrecer el equipo celular marca Sony Xperia T3 4G en óptimas condiciones para que la denunciante Jeny del Pilar Vargas Lázaro proceda a su uso debido al haberlo comprado válidamente.

En ese sentido debo señalar que no me encuentro de acuerdo con lo resuelto por la OPS porque considero que no se hizo una valoración adecuada de los medios probatorios ofrecidos en el procedimiento, y en la falta de congruencia que hubo por parte de la empresa denunciada.

Es así que se puede verificar que en un primer momento la denunciada sí recibió el equipo e incluso se dispuso la remisión a la ciudad de Lima a fin de que se realice el examen correspondiente, sin precisar los daños que generan la exclusión de la garantía; es posteriormente que se determina que el equipo no estaría cubierto por la garantía en mención, por lo que no se puede determinar de manera fehaciente si el equipo fue ingresado con daños o estos sucedieron de manera posterior.

b. Respecto a la resolución de la Comisión de Protección al Consumidor

La Comisión de Protección al Consumidor resuelve revocar la decisión emitida y reformándola declaró fundada la denuncia por infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa al Consumidor.

El autor López Matzuoka (2019) sostiene que:

Como un órgano de línea, la Comisión de Protección al Consumidor se encarga de establecer mecanismos para la protección de los derechos fundamentales de los consumidores, como el derecho a la información idónea sobre los bienes y servicios ofertados; supervisando que los proveedores cumplan las obligaciones que les corresponden como agentes económicos dentro del intercambio comercial (Pag. 521)

Por ello, la Comisión del Indecopi tiene el deber y la obligación de resguardar los derechos de los consumidores para que sean reparados de manera oportuna en caso de que se acredite mediante diversos medios probatorios la presencia del daño que ha ocasionado el proveedor. Además, debe de analizar si la información que se ha promocionado por el proveedor para que los consumidores adquieran o utilicen tales productos ha sido correcta y conforme al contenido con el que se ha comunicado mediante la publicidad a estos.

Debo precisar que me encuentro de acuerdo con la decisión emitida por este órgano puesto que valoró de manera conjunta los medios probatorios ofrecidos en el procedimiento, así como la falta de uniformidad de criterios por parte de la empresa denunciada al aceptar realizar la reparación y posteriormente señalar que el equipo estaba excluido de la garantía. Considero que correspondía brindar una información oportuna a la denunciante desde el momento en que ingresó el equipo y de los daños que este presentaba.

Asimismo, se advierte que este órgano resuelve sancionar a la empresa denunciada, al considerar que efectivamente sí existe responsabilidad administrativa. Cabe señalar que la determinación de la responsabilidad administrativo tiene por objetivo desincentivar las conductas de los proveedores que signifiquen infracciones, siendo que la autoridad administrativa se dé un funcionamiento del proceso competitivo al evaluar de manera eficiente. Además, deriva de la falta de idoneidad de un servicio o durante la adquisición de un producto.

Además, la sanción constituye una garantía para la defensa de los derechos de los consumidores para lograr políticas de protección sostenibles que consoliden de manera factible y eficiente los procesos competitivos para que se dé la eficiencia de los proveedores dentro de la relación de consumo; y que los consumidores tengan la posibilidad de elegir los productos o servicios que deseen según sus preferencias y/o gustos que tenga cada uno.

El proveedor deberá de acreditar con medios probatorios, de manera oportuna, el cumplimiento de la existencia de su buen proceder al entregar al consumidor un producto de calidad, es decir, en óptimas condiciones.

La responsabilidad administrativa debe de determinarse de acuerdo a la gravedad de la infracción ocasionada por lo que, además, se deberá de tomar diversos medios probatorios para acreditar tal premisa. En ese sentido, debo señalar que me encuentro de acuerdo con la sanción establecida por la Comisión de Protección al Consumidor de acuerdo con la infracción cometida por la empresa denunciada.

IV. CONCLUSIONES

Una vez concluido el análisis del presente expediente puedo precisar como conclusiones las siguientes:

- ❖ La empresa denunciada es responsable administrativamente por la infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, es decir por la falta de idoneidad respecto a los problemas y desperfectos que ha presentado el equipo celular marca Sony Xperia T3 4G de la denunciante.
Esto debido a que como proveedora la empresa denunciada tiene la obligación de entregar un producto de calidad, es decir, en óptimas condiciones que garantice que la consumidora lo pueda usar satisfactoriamente.
- ❖ En ese sentido, se puede advertir que le correspondía a la empresa denunciada acreditar que el equipo celular marca Sony Xperia T3 4G al momento del ingreso para la reparación ya se encontraba con los golpes que alegó posteriormente, y que por tanto quedaba excluida de la garantía del equipo.
- ❖ Se advierte que el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos emite una resolución carente de una adecuada motivación, y sin realizar una valoración conjunta de los medios probatorios ofrecidos a lo largo del procedimiento. En ese sentido se advierte que no toma en cuenta que inicialmente la empresa denunciada sí recibió el equipo para la respectiva reparación sin dejar constancia de algún golpe en la pantalla del equipo telefónico.
- ❖ Finalmente, considero que la decisión emitida por la Comisión de Protección al Consumidor N°2 - Sede Central al revocar al Resolución Final N° 642-2016/ PS1 es correcta por cuanto se ha acreditado la infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, ello por cuanto no cumplió con reparar el producto que ofrece, pese a que el mismo se encontraba dentro de la garantía ofrecida, y por cuanto no cumplió con acreditar de manera fehaciente la exclusión que sustentaba.

BIBLIOGRAFÍA

- Alpa, G. (2004). *Derechos del Consumidor*. Lima, Perú: Gaceta Jurídica.
- Rodríguez García, G. (2014). *El apogeo y decadencia del deber de idoneidad en la jurisprudencia peruana de protección al consumidor*. Recuperado en <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/themis/article/view/10876/11381>
- Mezarina de Zela, Rómulo (2010). ¿Habemus Código de Consumo o qué? Revista Derecho & Sociedad N° 34.
- Stuchi, Pierino (2014). Las garantías legales, explícitas e implícitas: derecho a la idoneidad de los consumidores. Recuperado en [works.bepress.com › pierino stucchi › download \(revisado 03/04/2020\)](http://works.bepress.com/pierino_stucchi/download)
- Terrazos Poves Juana Rosa, “El Debido Proceso y sus Alcances en el Perú”, Derecho y sociedad 23 (2004): 163
- Landa Arroyo cesar, “El derecho fundamental al debido proceso y a la tutela jurisdiccional”, Pensamiento Constitucional 8 (2002): 449
- Taboada Mier José, ““¡CUIDADO! No todo lo que brilla es oro. La debida motivación en los laudos arbitrales y el recurso de anulación en sede judicial”. Derecho & Sociedad 48 (2017): 334-335
- Alfaro Valverde Luis, “La motivación y la prueba de oficio: racionalidad de la iniciativa probatoria del juez”. Revista de la Maestría en Derecho Procesal vol. 6 (1) (2016): 75

V. ANEXOS

Denuncia

Descargos

Resolución de 1era instancia

Resolución de 2da instancia

Lima, 23 de febrero del 2016



SRES:
Indecopi

ATENCIÓN:

Jefe del Órgano Resolutivo de PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS de Protección al Consumidor

Yo, **Jeny Del Pilar Varas Lazaro**, identificada con DNI. 41825213, domiciliada en Calle Renoir 227 Dpto.201, Urb. San Borja Sur, Distrito de San Borja, ciudad de Lima, con teléfono celular 964.697.309, ante usted me presento respetuosamente y digo:

027451

Que, formulo denuncia contra **TELFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.**, RUC 20100017491, domiciliada en Calle Schell 310, Distrito de Miraflores, ciudad de Lima, por las razones que a continuación paso a exponer:

Qué;

Exp. 205 - 2016/PS1

- Renové mi equipo celular pagando S/. 349.00 a la empresa Telefónica del Perú S.A.A. en la ciudad de Lima el día 06.04.2015 marca Sony Xperia T3 4G modelo D5106 en plan S/. 99.90 soles mensuales (S/. 110.00 soles mensuales actualmente por promociones ofrecidas) con contrato de 18 meses (para obtener este equipo se pago una penalidad por un contrato anterior).
- El 22.08.2015 en la ciudad de Abancay, Apurímac, se ingresa el equipo celular por problemas generales (se sobrecalentaba en exceso y quemaba al hablar, se apagaba solo, se ponía la pantalla negra, el quipo estaba cada vez más lento y la luz que indicaba que estaba cargando permanecía prendida aun desconectando el equipo del cargador).
- El quipo me es devuelto el 01.09.2015 en la ciudad de Abancay, Apurímac y luego de un día, el 02.09.2015, el equipo vuelve a presentar los mismos problemas, al llamar al Servicio Técnico quejándome por tal hecho me indican que posiblemente se trata de una actualización de software y esto lo realizan vía online.
- Lamentablemente al poco tiempo vuelve a presentar las mismas fallas.
- El 15.01.2016 en la ciudad de Abancay, Apurímac, se ingresa el equipo nuevamente por presentar los mismos problemas iniciales.
- En ambas ocasiones que el equipo se ingreso, el 22.08.2015 y 15.01.2016, este es ingresado en optima condiciones, como indican las ordenes de Servicio Técnico del proveedor (previa revisión del equipo por el representante del operador).
- El 19.01.2016 un representante de Telefónica se comunica conmigo y me indica que mi equipo presentaba una rajadura y que por ello tenía que pagar S/. 580.00 soles para que lo repararan. Se le comunico al representante que eso era falso y que rechazaba tal versión, que el equipo fue entregado en perfectas condiciones y que deseaba dejar constancia mediante la grabación de la llamada. Al consultar sobre la entrega de mi equipo al representante de Telefónica, este me informo que mi equipo aun estaba en la ciudad de Abancay, Apurímac y que no había sido enviado a Lima para su arreglo.
- El 20.01.2016 me apersono al centro de atención de Telefónica en la ciudad de Abancay, Apurímac para presentar mi reclamo por no cobertura de garantía (N° 000000012-2015-

24 FEB. 2016

RECIBILO



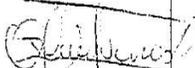
100038) por lo sucedido e indagar que había sucedido con mi equipo y ahí me informaron que este si estaba en Lima y no en esa ciudad. Se interpreta por todo esto que alguien miente, el representante de Lima o el representante de Abancay.

- El 23.01.2016 llame a Telefónica para preguntar por mi caso y me comunicaron que en su sistema no visualizaba ningún reclamo (se adjunta reclamo que indican no realice) por lo que procedí a realizarlo telefónicamente entregándome el código de reclamo Nro. **MVO349246645**.
- El 26.01.2016 Telefónica envía una carta vía e-mail indicando que no cubre la garantía y que se tiene que pagar.
- Cabe indicar que el equipo se encuentra en garantía hasta abril del 2016.
- El 27.01.2016 se ingresa una queja ante Telefónica con Nro. **MVO349246645-2016** por no querer cubrir la garantía del equipo defectuoso.
- El 03.02.2016 se ingresa el caso ante Indecopi (reclamo) vía web.
- El 08.02.2016 Telefónica se comunica con Indecopi y manifiesta que no cubre la garantía por ser producto de un golpe.
- En referencia del punto anterior se rechaza tal versión, inicialmente indicaron que el equipo tenía una rajadura al negar tal versión y al dejar bien en claro que tenía los documentos de entrega del equipo en optimas condiciones ya no insistieron en ese punto, ahora argumentan golpes o un golpe en el equipo denotando que de alguna manera quieren evadir responsabilidad del algún incidente ocasionado por ellos mismos.

Por lo antes expuesto solicito a su Jefatura pedir a la empresa Telefónica del Perú S.A.A. cumpla con la garantía y ordene un **Cambio de equipo por los constantes problemas y desperfectos presentados y que el operador no ha logrado solucionar o reparar desde un inicio.**

A efectos de lo cual cumplo con adjuntar los siguientes medios probatorios:

- Boleta de la compra del equipo celular
- Orden servicio técnico del 22.08.2015
- Orden de servicio técnico del 15.01.2016
- Reclamo del 20.01.2016 (Libro de reclamación)
- Carta de Telefónica vía correo electrónico negando la garantía
- Ingreso de reclamo a Indecopi el 03.02.2016
- Carta / Correo de Telefónica a Indecopi referente a mi caso y que indica no cubre la garantía por ser a causa de golpe en el equipo.
- Copia de DNI.


Jeny Del Pilar Varas Lazaro
DNI: 41825213

Total Venta S/: 1.00

Son : UNO CON 00/100 Nuevos Soles

~~NECOC, FRANCESCO RAMIRO HERRERA~~

C.C Jockey Plaza - San Isidro - Lima

Tel: 4384587

N.S: FFGF251207

TICKET : 008-0035052 06/04/2015

Vendedor : FERNANDEZ TORRES SANDRA

Cliente : VARAS LAZARO, JENY DEL PILAR

Dirección :

Distrito :

RUC : 41825213 Telf :

Cant	Descripción	P.Uni	Importe
------	-------------	-------	---------

1.00	SONY D5105 T3	349.00	349.00
------	---------------	--------	--------

354808081310837

964897309

1.00	SIMCARD 4G	5.00	5.00
------	------------	------	------

8951081121501507103

964897309

Valor Venta S/: 300.00

I.G.V. S/: 54.00

Total Venta S/: 354.00

Son : TRESCIENTOS CINCUENTA Y
CUATRO CON 00/100 Nuevos Soles

Firma

Telefónica del Perú S.A.A.
Código: STRPE014

Orden de Servicio Técnico

Fecha : 22/08/15
Hora : 10:51:49
Página: 1
AJURTADOTO
Reiteraciones: 1 Orden : 2015 127627 .00



Dirección : 5248333 VARAS LAZARO JENY DEL PILAR
Código Postal : 04271 Plan Vuela S/110 C
Teléfono : CA 1 2248263

Usuario : AHURTADOTO
Fecha : 22/08/2015
Hora : 10:48:10

Tipo de Cliente: BPR
Tipo de Anexo: CCI
Tipo de Atención: CCI

DESCRIPCION
Móvil : 071 ABANCAY AG. DIGITAL COMUNICACIONES
Tipo de Reparación : REPARACION

Modelo : N V04993 TERM 4G SONY D5105 BLANCO
Número de Serie : 354806061110837 Marca: 154 SONY
Garantía: SI Días Restantes: 228 Obs. Garantía:

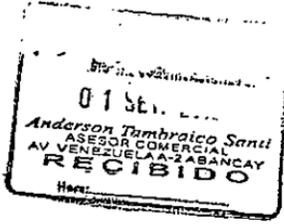
ACCIONES DEL CLIENTE
AVERIADO RECALIENTA BATERIA NO DURA NO ACEDE A PPLICAR COMO EL WIFI//SOLICITA CAMBIO DE EQUIPO

CANT.	DESCRIPCION	DIAGNOSTICO
01	EQUIPO NO CARGA	
01	EQUIPO SE APAGA	
01	PIERDE SENAL/SEÑAL BAJA	
01	SE CORTAN LAS LLAMADAS	
01	PROBLEMAS CON CONEXION WIFI	
01	PROBLEMAS CON APLICACIONES PRE CARGADAS	
01	TELEFONO RECALIENTA	
01	CAMBIO DE EQUIPO X AVERIA (DOA)	
01	BATERIA NO DURA	
01	SE BLOQUEA / SE CONGELA	

CANT.	DESCRIPCION
1	EQUIPO
1	BATERIA

CANT.	DESCRIPCION
01	RAYAS EN CASCOS

VALLE DEL SERVICIO Proceso : 01 GENERA ORDEN
Fecha: 2015 10:49:34 ESN...:
TIPO EN PRESTAMO



UBICACION: ABANCAY

CONDICIONES

La apertura de la Garantía se encuentra sujeta a la revisión final del Servicio Técnico Autorizado de MOVISTAR. Toda reparación realizada tiene un periodo de garantía de 6 meses sobre la misma. Cotizaciones por reparación tienen vigencia de 15 días hábiles, salvo equipos con ingreso de pedido deberán ser nuevamente revisados.

El cliente deberá recoger su equipo en la fecha indicada por el Servicio Técnico Autorizado de MOVISTAR. De transcurrir 30 días de finalizada la revisión o reparación del equipo y/o accesorio y no se recibe la entrega del mismo por causas no imputables a MOVISTAR, el cliente deberá pagar a término una suma de US\$1.00 (Uno y 00/100 Dólares Americanos) diarios por concepto de almacenamiento del equipo.

Así mismo el cliente autoriza a MOVISTAR para que por su cuenta, riesgo y responsabilidad, entregue el equipo cuidando las normas del Medio Ambiente en caso cayera en abandono transcurrido un periodo de 180 días calendario. La entrega del equipo se efectúa al titular con DNI o tercero con copia y copia del DNI de ambos. Cliente con equipo de préstamo deberá devolverlo completo al momento de entrega de su equipo.

PRESTAMO: Por ningún motivo se entregará dinero al Mensajero. Previa aprobación del cliente, el costo de reparación será cargado en forma diferida o cuotas en su facturación. Finalizada la revisión o reparación del equipo, se coordinará la entrega en la dirección acordada con el cliente.

RESPONSABILIDAD: MOVISTAR a través de su Servicio Técnico Autorizado no se responsabiliza si durante la revisión o intento de reparación se pierde la información almacenada en el equipo. Así mismo MOVISTAR no se responsabiliza por la imposibilidad de reparación o por cualquier daño irreversible que sucediera durante el proceso de revisión o intento de reparación de equipos que ingresan con defectos ocasionados por mal uso, golpes (quijes), ingreso de líquido, uso de accesorios no aprobados por el fabricante o manipulación de terceros no autorizados, fallas que inhabilitan automáticamente la Garantía. En tal sentido, se recomienda al cliente tomar las previsiones del caso.

RESPONSABILIDAD: De ejecutarse la portabilidad durante la revisión del equipo en el Servicio Técnico Autorizado de MOVISTAR, se cargará en la facturación final del cliente el importe por revisión y/o reparación, así mismo en caso no haya devuelto el equipo de préstamo que se le hubiera otorgado, se cargará la penalidad del costo del equipo y/o accesorios.

PRESTAMO DEL EQUIPO: Consultar al 123-6-1 desde un MOVISTAR. El préstamo podrá realizarse a partir de la fecha indicada, la misma que es referencial y está sujeta a modificación por feriados locales, stock de equipos/repuestos disponibles u otros eventos no imputables a MOVISTAR.

El intento de reparación de equipo sin garantía por exceder el plazo de 1 año o uso inadecuado, de acuerdo a las exclusiones de la marca, se encuentra sujeto a la revisión final del Servicio Técnico Autorizado y tendrá un costo de S/ 27.00 (veintisiete nuevos soles). En Caso no se pueda asegurar la reparación del terminal no procede la devolución del pago.

CLIENTE



Telefónica del Perú S.A.A.
Programa: STRPE014
ABANCAY
ABANCAY

Orden de Servicio Técnico

Fecha : 15/01/16
Hora : 11:14:20
Página : 1

Reiteraciones.: 2 Orden : 2016 7277
00

Ubicacion : 5248333 VARAS LAZARO JENY DEL PILAR
Código : 04271 Plan Vuela S/.110 C
Teléfono : CA 1 2248263
RECEPCION
Código : 071 ABANCAY AG. DIGITAL COMUNICACIONES
TIPO EN REPARACION

Usuario : AHURTADOTO
Fecha : 15/01/2016
Hora : 11:13:15

Tipo de Cliente : BMA
Tipo de Anexo : UNS
Tipo de Atencion : UNS

Modelo : M V04993 TERM 4G SONY DS106 BLANCO Marca.: 154 SONY
Número : 154806061310837
Garantía : SI Días Restantes: 82 Obs. Garantía:

SERVICIOS DEL CLIENTE
TIPO AVERIADO SE RECALIENTA SE APAGA SE PONE BANTALLA NEGR
CONGELA SE REINICIA//SOLICITA CAMBIO DE EQUIPO
AVERIAS

Corr.	Descripción
01	PIERDE SENAL/SENAL BAJA
01	PROBLEMAS CON APLICACIONES PRE CARGADAS
01	TELEFONO RECALIENTA
01	CAMBIO DE EQUIPO X AVERIA (DOA)
01	BATERIA NO DURA
01	SE BLOQUEA / SE CONGELA

ACCESORIOS

Cant.	Descripción
1	EQUIPO
1	BATERIA

ESTADOS DE EQUIPO

Corr.	Descripción
01	RAYAS EN CASCOS

DETALLE DEL SERVICIO

Proceso	Diagnóstico
01 GENERA ORDEN	

Fecha : 15/01/2016 11:13:19
TIPO EN PRESTAMO ESN...:
LUGAR: ABANCAY

CONDICIONES

La cobertura de la Garantía se encuentra sujeta a la revisión final del Servicio Técnico Autorizado de MOVISTAR. Toda reparación realizada tiene un periodo de garantía de 6 meses sobre la misma. Las cotizaciones por reparación tienen vigencia de 15 días hábiles, salvo equipos con ingreso de pedido deberán ser nuevamente revisados.

El cliente deberá recoger su equipo en la fecha indicada por el Servicio Técnico Autorizado de MOVISTAR. De transcurrir 30 días de finalizada la revisión o reparación del equipo y/o accesorio y no presentarse la entrega del mismo por causas no imputables a MOVISTAR, el cliente deberá pagar a favor de la suma de US\$1.00 (Uno y 00/100 Dólares Americanos) diarios por concepto de almacenamiento del equipo. Así mismo el cliente autoriza a MOVISTAR para que por su cuenta, riesgo y responsabilidad, ponga del equipo cuidando las normas del Medio Ambiente en caso cayera en abandono transcurrido un plazo de 180 días calendario. La entrega del equipo se efectúa al titular con DNI o tercero con copia simple y copia del DNI de ambos. Cliente con equipo de préstamo deberá devolverlo completo al momento de entrega de su equipo.

PREPAGO: Por ningún motivo se entregará dinero al Mensajero. Previa aprobación del cliente, el costo de reparación será cargado en forma diferida o cuotas en su facturación. Finalizada la revisión o reparación del equipo, se coordinará la entrega en la dirección acordada con el cliente.

RESPONSABILIDAD: MOVISTAR a través de su Servicio Técnico Autorizado no se responsabiliza si durante la revisión o intento de reparación se pierde la información almacenada en el equipo. Así mismo MOVISTAR no se responsabiliza por la imposibilidad de reparación o por cualquier daño irreversible que sucediera durante el proceso de revisión o intento de reparación de equipos que ingresen con fallas ocasionadas por mal uso, golpes (quiebradas), ingreso de líquido, uso de accesorios no aprobados por el fabricante o manipulación de terceros no autorizados, fallas que inhabilitan automáticamente la Garantía. En tal sentido, se recomienda al cliente tomar las previsiones del caso.

PORTABILIDAD: De ejecutarse la portabilidad durante la revisión del equipo en el Servicio Técnico Autorizado de MOVISTAR, se cargará en la facturación final del cliente el importe por revisión y/o reparación, así mismo en caso no haya devuelto el equipo de préstamo que se le hubiera otorgado, se cargará la penalidad del costo del equipo y/o accesorios.

ESTADO DEL EQUIPO: Consultar al 123-6-1 desde un MOVISTAR.

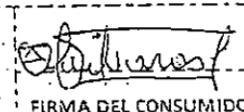
El recojo podrá realizarse a partir de la fecha indicada, la misma que es referencial y está sujeta a modificación por feriados locales, stock de equipos/repuestos disponibles u otros eventos imputables a MOVISTAR.

El intento de reparación de equipo sin garantía por exceder el plazo de 1 año o uso inadecuado, de acuerdo a las exclusiones de la marca, se encuentra sujeto a la revisión final del Servicio Técnico Autorizado y tendrá un costo de S/ 27.00 (veintisiete nuevos soles). En caso no se pueda asegurar la reparación del terminal no procede la devolución del equipo.

CLIENTE

Telefónica del Perú S.A.A.
15 ENE 2016
Alexander Hurtado Torres
ASESOR COMERCIAL
AV. VENEZUELA 2 ABANCAY
RECIBIDO
Hora:



LIBRO DE RECLAMACIONES		HOJA DE RECLAMACION [N° 000000012 - 2015-100038]	
FECHA:	20	[DIA]	01
		[MES]	2016
IDENTIFICACION DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE			
NOMBRE:	Jenny del Pilar Varas Lozano		
DIRECCION:	Calle Renoi: 227 Dpto 201 SAN BORJA - LIMA		
TEL: 41825213	TELEFONO/E-MAIL: 964.697.309 Jenny.varas@outlook.com		
O MADRE: (PARA EL CASO DE MENORES DE EDAD)			
IDENTIFICACION DEL PRODUCTO RECLAMADO			
PRODUCTO	Equipo	MONTO RECLAMADO	
SERVICIO	RPM	DESCRIPCION:	FALLA de Equipo
DETALLE DE LA RECLAMACION PEDIDA POR EL CONSUMIDOR		RECLAMO (1)	QUEJA (2)
DETALLE:		X	
<p>Telefonía no cubre la garantía estando el equipo en garantía se interno 2 veces por los mismos problemas</p> <p>Se van correspondiendo cambio de equipo o software, pero que se solucione.</p>		 FIRMA DEL CONSUMIDOR	
FECHA DE COMUNICACION DE LA RESPUESTA		[DIA]	[MES]
(1) RECLAMO: Disconformidad relacionada a los productos y servicios		(2) QUEJA: Disconformidad no relacionada a los productos o servicios; o, malestar o descontento respecto a la atención del público.	

MOVISTAR
DIGITAL COMUNICACIONES S.A.C.

20

FIRMA DEL PROVEEDOR

Fiorella Enriquez Rivas
ASESORA COMERCIAL
AV. VENEZUELA 2380041

RECIBIDO

Destinatario (consumidor, proveedor o INDECOPI según corresponda)

La formulación del reclamo no impide acudir a otras vías de solución de controversias ni es requisito previo para interponer denuncia a INDECOPI.

El proveedor deberá dar respuesta al reclamo en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario, pudiendo ampliarse el plazo hasta por treinta (30) más, previa comunicación al consumidor.

RECIBIDO



Al respecto, debemos señalar que nuestra representada ha actuado en todo momento cumpliendo rigurosamente la legislación vigente y las diferentes normas que regulan el ámbito de la protección al consumidor, por lo que negamos rotundamente las imputaciones efectuadas por la señora Varas en su escrito de denuncia.

En ese sentido, solicitamos al Órgano Resolutivo declare **INFUNDADA** la presente denuncia en todos sus extremos.

II. DEL EQUIPO MATERIA DE DENUNCIA

La señora Varas, con fecha 06 de abril de 2015, adquirió un equipo Sony D5106 con IMEI N° 354806061310837, el cual le fue entregado en perfectas condiciones en calidad de equipo nuevo, y vino siendo utilizado normalmente sin presentar problema alguno.

El 22 de agosto de 2015, la señora Varas se apersonó al servicio técnico autorizado por el fabricante Sony prestado por ANOVO PERU SAC (en adelante ANOVO), reportando presuntas fallas en el equipo; generándose la Orden de Servicio Técnico N° 2015-127627 (**ANEXO 1**).

En esta oportunidad, los técnicos especializados procedieron a realizar las acciones necesarias para analizar el producto, disponiendo la instalación de la misma versión del software, tal como se detalla en el Informe Técnico N° 2015-127627 (**ANEXO 2**) elaborado por los técnicos especialistas autorizados por el fabricante Sony (ANOVO), disponiéndose la entrega del equipo operativo a la señora Varas.

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.

Posteriormente, con fecha 15 de enero de 2016, la señora Varas se apersonó al servicio técnico autorizado por el fabricante Sony (ANOVO), reportando presuntas fallas en el equipo; generándose la Orden de Servicio Técnico N° 2016-7277 (**ANEXO 3**).

Una vez internado el equipo en el laboratorio, se realizaron las pruebas correspondientes, determinando los técnicos especializados de ANOVO que el equipo materia de denuncia presentaba daños en los componentes de la pantalla ocasionados por golpe, tal como se señala en el Informe Técnico 2016-7277 (**ANEXO 4**) elaborado por los técnicos especialistas autorizados por Sony como fabricante (ANOVO).

Cabe informar al Órgano Resolutivo que se cuenta con un procedimiento **establecido por el fabricante del producto**, en este caso Sony, para la revisión y reparación de equipos terminales comercializados por la misma, al interior de laboratorios especializados, a fin de poder validar o no, según el caso, la respectiva garantía de fábrica otorgada al momento de la adquisición.

Asimismo, es importante señalar que al interior del centro de reparación se cuenta con un ambiente idóneo y especializado, a fin de brindar máxima seguridad (técnicos especializados, toma de fotografías, temperatura especializada) a la evaluación o reparación del equipo y así proceder a emitir un diagnóstico final objetivo y veraz que tiene como principal finalidad brindar un servicio idóneo a nuestros clientes.

Consideramos pertinente indicar que toda invalidación de garantía debido a su carácter e importancia pasa un control de calidad con el objetivo de brindarle una respuesta acertada al Cliente. De otro lado, es preciso indicar que el servicio técnico cubre cualquier desperfecto ocurrido dentro del periodo de garantía, siempre que el mismo no se haya producido por un **“uso inadecuado del artefacto”**.

Es por lo antes expuesto que nuestra representada niega rotundamente haber infringido el deber de idoneidad y por el contrario en todas las oportunidades que ingresó el equipo materia de denuncia al servicio técnico autorizado por Sony, los técnicos autorizados de ANOVO PERÚ procedieron con la verificación y evaluación del equipo, determinando –





en el último internamiento - que el equipo se encontraba fuera de garantía de fábrica expresamente ofrecida por el fabricante.

III. SOBRE LA PRESUNTA INFRACCIÓN AL ARTÍCULO 19° DEL CÓDIGO

El Órgano Resolutivo nos ha imputado la comisión de una supuesta infracción al artículo 19° del Código, referido a la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos, toda vez que supuestamente se habría vendido a la señora Varas un equipo celular que habría presentado fallas de funcionamiento y que a pesar de encontrarse dentro del periodo de garantía, nuestra representada se habría negado a reparar, cambiar o devolver el monto abonado por el mismo.

Sobre el particular, cabe señalar que nuestra representada niega haber infringido el deber de idoneidad, toda vez que en todas las oportunidades que la denunciante internó su equipo en el servicio técnico autorizado por el fabricante Sony (ANOVO), los técnicos especializados procedieron con la revisión del terminal determinando, en el último ingreso, que el referido equipo se encontraba fuera de garantía de fábrica por falta de diligencia del denunciante (golpe).

Es preciso indicar que si bien se presume que todo proveedor ofrece como garantía implícita, que el bien o servicio materia de la transacción comercial con el consumidor es idóneo para los fines y usos previsibles para los que normalmente se adquieren éstos en el mercado, según lo que esperaría un consumidor razonable², considerando las condiciones en las cuales los productos fueron adquiridos o los servicios contratados; sin embargo, si las condiciones y términos puestos en conocimiento del consumidor que hubieran sido conocibles en el uso, la diligencia ordinaria por parte de éste, contenidos en los documentos, envases, boletas, recibos, garantías o demás instrumentos a través de los cuales se informa al consumidor excluyen o limitan de manera expresa los

² Resoluciones N° 63-97-CCD y 115-1998/TDC-INDECOPI en el procedimiento seguido por Fábrica de Accesorios Electrónicos S.A. contra electrónica Audiotek S.A. (Exp. N° 51-97-CCD): *El consumidor razonable actúa en el mercado con diligencia ordinaria con la que se desenvuelve en la vida diaria, juzgando la información a la cual tiene acceso principalmente a través de su experiencia, atendiendo al significado usual de las palabras, frases y oraciones, prefiriendo, de varias interpretaciones posibles, aquella que naturalmente surge a sus ojos.*

alcances de la garantía implícita, estas exclusiones o limitaciones serán oponibles a los consumidores.

Una disposición contraria, incentivaría a que los usuarios de los equipos celulares manejen los mismos sin el menor cuidado, dañándolos dolosamente si así lo consideran, pues ello no les generaría costo alguno ya que la garantía cubriría su eventual reparación o reemplazo.

Respecto a la garantía expresamente brindada por el fabricante Sony (**ANEXO 5**), la misma que se entrega a los clientes al momento de la compra, establece, entre otras cosas, lo siguiente:

"(...) Condiciones:

Esta garantía no cubre ninguna falla del producto ocasionada por:

- Uso o desgaste normal.*
- Uso en entornos donde se exceden los límites relevantes de la clasificación IP, si corresponde (incluidos el daño provocado por un líquido o la detección de líquido dentro del dispositivo que resulte de dicho uso).*
- Uso incorrecto o mal uso según las instrucciones de Sony sobre el uso y el mantenimiento del producto.*

Esta garantía tampoco cubre ninguna falla en el producto que se produzca por accidentes, modificaciones o ajustes en el software o hardware o sucesos de fuerza mayor. (...)

Asimismo, el acuerdo de adquisición de equipo celebrado entre la denunciante y Telefónica señala (**ANEXO 6**), entre otras cosas, que:

"Quinta.- Garantía de Terminal

El equipo adquirido por el CLIENTE cuenta con una garantía de 12 meses. Transcurrido dicho plazo, el CLIENTE podrá ser atendido en el servicio técnico de MOVISTAR pagando el costo de la reparación según a cotización aceptada por el mismo. Se perderá la garantía del EQUIPO, debiendo asumir el CLIENTE el importe de la reparación respectiva, si el EQUIPO presenta señales de cualquiera de los siguientes hechos:



- No haber tenido un uso adecuado
- Haber sufrido un golpe
- Humedad o ingreso de líquido
- Haber sido manipulado por personal no autorizado"



Que, el artículo 1361³ del Código Civil, establece que los contratos son obligatorios en cuanto se haya expresado en ellos, asimismo el artículo 1363⁴ del mismo cuerpo legal señala que los contratos producen efectos entre las partes.

En ese sentido, en cumplimiento del deber de idoneidad y de lo señalado tanto en la garantía del fabricante como en el acuerdo de adquisición, en el último internamiento del equipo en el servicio técnico autorizado el fabricante Sony, los técnicos autorizados procedieron a evaluar el equipo, verificando que el mismo presentaba daños en los componentes de la pantalla debido a un uso indebido por parte de la denunciante. Cabe señalar que el daño por golpe (debido a un uso indebido) es causa directa de invalidación de garantía conforme lo establece el fabricante.

Por lo expuesto, habiendo acreditado nuestro cumplimiento del deber de idoneidad, corresponde desestimar la presente denuncia, debiendo declararse **INFUNDADA**.

IV. REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN

Que, el Órgano Resolutivo ha requerido la siguiente información:

- (i) Presentar copia legible de todas las órdenes de ingreso a Servicio Técnico e Informes Técnicos vinculados del equipo celular materia de denuncia.

³ CODIGO CIVIL

Artículo 1361.- Los contratos son obligatorios en cuanto se haya expresado en ellos. Se presume que la declaración expresada en el contrato responde a la voluntad común de las partes y quien niegue esa coincidencia debe probarla.

⁴ CODIGO CIVIL

Artículo 1363.- Los contratos sólo producen efectos entre las partes que los otorgan y sus herederos, salvo en cuanto a éstos si se trata de derechos y obligaciones no trasmisibles.

Sobre el particular, cumplimos con presentar copia de los siguientes documentos:

- Orden de Servicio Técnico N° 2015-127627 (ANEXO 1)
- Informe Técnico N° 2015-127627 (ANEXO 2)
- Orden de Servicio Técnico N° 2016-7277 (ANEXO 3)
- Informe Técnico N° 2016-7277 (ANEXO 4)

En ese sentido, solicitamos al Órgano Resolutivo se sirva a dar por cumplido el requerimiento efectuado.

POR TANTO:

Por los fundamentos antes expuestos, a usted solicitamos se sirva tener por contestada la denuncia, declarándola oportunamente **INFUNDADA** en todos sus extremos.

PRIMER OTROSÍ DECIMOS: Que, en caso su Despacho considerase que correspondiese hacer la entrega de algún monto dinerario a favor de la denunciante, le agradeceremos previamente requerirle un número de cuenta al cual podamos abonar.

SEGUNDO OTROSÍ DECIMOS: Que, adjuntamos como anexos los siguientes documentos:

- ANEXO 1 : Copia de la Orden de Servicio Técnico N° 2015-127627.
- ANEXO 2 : Copia del Informe Técnico N° 2015-127627.
- ANEXO 3 : Copia de la Orden de Servicio Técnico N° 2016-7277.
- ANEXO 4 : Copia del Informe Técnico N° 2016-7277.
- ANEXO 5 : Condiciones de Garantía otorgada por Sony.
- ANEXO 6 : Copia del acuerdo de adquisición del equipo materia de denuncia.
- ANEXO 7 : Copia del Otorgamiento de poder en favor de nuestro representante.
- ANEXO 8 : Copia del D.N.I. del representante que suscribe el presente escrito.
- ANEXO 9 : Copia del R.U.C. de Telefónica del Perú S.A.A.

Lima, 01 de julio de 2016


Ada Ruth Medina Mejía
Representante Legal
Telefónica del Perú S.A.A.





Informe Técnico 2015-12762

042



2

VARAS LAZARO JENY DEL PILAR					
Cliente				Fecha de atención	DEL 26/08/2015 AL 27/08/2015
Producto	Equipo celular			Código de modelo	D5106
Marca	SONY	Modelo	XPERIA T3		

I. Antecedentes:

Cliente solicita atención técnica para la revisión de su equipo celular por presentar las siguientes fallas: Equipo recalienta, batería no dura, no accede al wifi.

II. Observaciones del cliente y soluciones:

DATOS	OBSERVACIONES DEL CLIENTE	OBSERVACIONES DE REPARACIÓN
OST 2015-127627 IMEI: 354806061310837 SONY: XPERIA T3 - D5106	Equipo recalienta, batería no dura, no accede al wifi	REPARADO / GARANTIA SI / CON LAS PRUEBAS REALIZADAS SE ENCUENTRA QUE EQUIPO SE APAGA / SE REALIZÓ EN EL TERMINAL INSTALACIÓN DE LA MISMA VERSIÓN DE SOFTWARE - PRUEBA DE CARGA OK - PRUEBA DE CRONÓMETRO OK - PRUEBA DE NAVEGACIÓN POR INTERNET OK - PRUEBA DE SEÑAL OK / OBS: EQUIPO CON RAYAS / TAPA CON RAYAS / TAPA CON MANCHAS DE PINTURA.

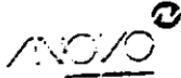
III. Acciones:

El equipo de la OST 2015-127627 fue revisado y evaluado en laboratorio siguiendo el procedimiento de reparación, el cual fue enfocado en analizar la falla reportada por el cliente.

Se realizaron las siguientes pruebas: Pruebas de encendido, carga y consumo de corriente en los distintos modos de funcionamiento del equipo, el valor obtenido de corriente consumida en mA y el nivel de temperatura alcanzado por el equipo se encuentra dentro del valor promedio en condiciones de laboratorio y dentro de los parámetros normales del modelo; el análisis y rendimiento de batería no mostraron avería en el accesorio.

Se revisó la funcionalidad del equipo encontrando que equipo se apaga, problemas con el software.

Bajo este contexto, los resultados finales de las pruebas realizadas corroboran que el equipo presenta fallas: equipo se apaga. Se procede a realizar la instalación de la misma versión de software para solucionar la falla.



Informe Técnico 2015-127627



(M)

IV. Conclusiones y recomendaciones:

El equipo presentó fallas, se procedió con la instalación de la misma versión de software, el equipo finalmente pasó las pruebas de control de calidad a las que fue sometido, las cuales dieron un resultado favorable.

Se recomienda revisar las aplicaciones a instalar en el equipo, ya que algunas aplicaciones descargadas podrían hacer que el teléfono se comporte de manera inesperada o afectar su desempeño.

Tener en cuenta que la duración de batería es relativa al uso de aplicaciones y funciones que el terminal tenga activo, se recomienda desactivar funciones y aplicaciones que no se esté usando.

Es posible que luego de un buen tiempo de uso, el teléfono se caliente, este comportamiento es normal si está transmitiendo datos (navegación por internet o apps), hablando por un periodo extendido de tiempo, jugando con algún juego instalado en el equipo o escuchando música; en estas condiciones, el teléfono transmite y utiliza mucha energía, lo que genera calor.

Según este resultado se da salida como: REPARADO / GARANTIA SI / LAS PRUEBAS REALIZADAS EN EL TERMINAL FUERON: PRUEBAS GENERALES / CON LAS PRUEBAS REALIZADAS SE ENCUENTRA QUE EQUIPO SE APAGA / SE REALIZO EN EL TERMINAL INSTALACIÓN DE LA MISMA VERSIÓN DE SOFTWARE - PRUEBA DE CARGA OK - PRUEBA DE CRONOMETRO OK - PRUEBA DE NAVEGACION POR INTERNET OK - PRUEBA DE SEÑAL OK / OBS: EQUIPO CON RAYAS / TAPA CON RAYAS / TAPA CON MANCHAS DE PINTURA.

Atentamente,

Walter Jiménez
Supervisor



Telefónica del Perú S.A.A.
Programa : 577FD14
ABANCAY
ABANCAY

Orden de Servicio Técnico

Fecha : 15/01/16
Hora : 11:11:20
Página : 1
AMBITADDT0
Orden # 2016 00000000

Cliente : 5248333 VASAS LAZARO JENY DEL PILAR
Plan : 04274 PLAN VUELTA S/ 110 C
Tel. Ref. : CA : 2248221

Alteraciones :
Usuario : AJUNTALD0
Fecha : 15/01/2016
Hora : 11:12:16

Tipo de Cliente : DUA
Tipo de Anexo : 0713
Tipo de Azar : 0000

DESCRIPCION
Punto : 071 ABANCAY AG. DIGITAL COMUNICACIONES
EQUIPO EN REPARACION
Modelo : M V04993 TERM 45 SONY DS106 BLANCO
Mn : 354805061310937 Marca : 154 SONY
En Garantía : 61 Días Restantes : 82 Obs. Garantía :

OBSERVACIONES DEL CLIENTE
EQUIPO AVERIADO SE RECALIENTA SE APAGA SE PONE PANTALLA NEGRA
A SE CONGELA SE REINICIA//SOLICITA CAMBIO DE EQUIPO

AVERIAS	Cont.	Descripción
	01	PIERDE SENAL/SEÑAL BAJA
	01	PROBLEMAS CON APLICACIONES FRE CARGADAS
	01	TELÉFONO RECALIENTA
	01	CAMBIO DE EQUIPO X AVERIA (DOA)
	01	BATERIA NO DURA
	01	SE BLOQUEA / SE CONGELA

ACCESORIOS	Cont.	Descripción
	1	EQUIPO
	1	BATERIA

ESTADOS EN EQUIPO	Cont.	Descripción	Diagnóstico
	01	RAYAS EN CASCOS	

DETALLE DEL SERVICIO
15/01/2016 11:11:19
EQUIPO EN PRESTAMO ESN...:

MODELO:
DELIVERY: ABANCAY

CONDICIONES

La cobertura de la Garantía se encuentra sujeta a la revisión final del Servicio Técnico Autorizado de MOVISTAR. Toda reparación realizada tiene un periodo de garantía de 6 meses sobre la misma falla. Correcciones por reparación tienen vigencia de 15 días útiles, salvo equipos con ingreso de líquido deberán ser nuevamente revisados.

El cliente deberá recoger su equipo en la fecha indicada por el Servicio Técnico Autorizado de MOVISTAR. De transcurrir 30 días de finalizada la revisión o reparación del equipo y/o accesorio y no concretarse la entrega del mismo por causas no imputables a MOVISTAR, el cliente deberá pagar a ésta la suma de US\$1.00 (Uno y 00/100 Dólares Americanos) diarios por concepto de almacenamiento del equipo. Así mismo el cliente autoriza a MOVISTAR para que por su cuenta, riesgo y responsabilidad, disponga del equipo cuidando las normas del Medio Ambiente en caso cayera en abandono transcurrido el plazo de 180 días calendario. La entrega del equipo se efectúa al titular con DNI o tercero con poder simple y copia del DNI de ambos. Cliente con equipo de préstamo deberá devolverlo completo al momento de entrega de su equipo.

DELIVERY: Por ningún motivo se entregará dinero al Mensajero. Previa aprobación del cliente, el costo de reparación será cargado en forma diferida o cuotas en su facturación. Finalizada la revisión y/o reparación del equipo, se coordinará la entrega en la dirección acordada con el cliente.

ADVERTENCIA: MOVISTAR a través de su Servicio Técnico Autorizado no se responsabiliza si durante la revisión o intento de reparación se pierde la información almacenada en el equipo. Así mismo MOVISTAR no se responsabiliza por la imposibilidad de reparación o por cualquier daño irreversible que sucediera durante el proceso de revisión o intento de reparación de equipos que ingresen con fallas ocasionadas por mal uso, golpes (quienes), ingreso de líquido, uso de accesorios no aprobados por el fabricante o manipulación de terceros no autorizados, fallas que inhabilitan automáticamente la Garantía. En tal sentido, se recomienda al cliente tomar las previsiones del caso.

PORTABILIDAD: De ejecutarse la portabilidad durante la revisión del equipo en el Servicio Técnico Autorizado de MOVISTAR, se cargará en la facturación final del cliente el importe por revisión y/o reparación, así mismo en caso no haya devuelto el equipo de préstamo que se le hubiera otorgado, se cargará la penalidad del costo del equipo y/o accesorios.

ESTADO DEL EQUIPO: Consultar al 123-6-1 desde un MOVISTAR.

(*) El recojo podrá realizarse a partir de la fecha indicada, la misma que es referencial y está sujeta a modificación por feriados locales, stock de equipos/repuestos disponibles u otros eventos no imputables a MOVISTAR.

Todo intento de reparación de equipo sin garantía por exceder el plazo de 1 año o uso inadecuado, de acuerdo a las exclusiones de la marca, se encuentra sujeto a la revisión final del Servicio Técnico Autorizado y tendrá un costo de S/ 27.00 (veintisiete nuevos soles). En caso no se pueda asegurar la reparación del terminal no procede la devolución del pago.

[Firma]
CLIENTE

MOVISTAR
DIGITAL COMMUNICATIONS
Telefónica del Perú S.A.A.
15 Ene. 2016
Alexander Huicho Torres
ASISTENTE TÉCNICO
MÓVIL
Mora

FOYENE 2016



Informe Técnico 2016-7277



Cliente	VARAS LAZARO JENY DEL PILAR		
Producto	Equipo celular	Fecha de atención	DEL 19/01/2016 AL 20/01/2016
Marca	SONY	Modelo	XPERIA T3
		Código de modelo	D5106

I. Antecedentes:

Segundo ingreso OST anterior 2015-127627. Cliente solicita atención técnica para la revisión de su equipo celular por presentar las siguientes fallas: Equipo recalienta, se apaga, se pone pantalla en negro, se congela, se reinicia.

II. Observaciones del cliente y soluciones:

DATOS	OBSERVACIONES DEL CLIENTE	OBSERVACIONES DE REPARACIÓN
OST 2016-7277 IMEI: 354806061310837 SONY: XPERIA T3 - D5106	Equipo recalienta, se apaga, se pone pantalla en negro, se congela, se reinicia	NO ACEPTA COTIZACIÓN / FUERA DE GARANTIA POR GOLPE / CON LAS PRUEBAS REALIZADAS SE ENCUENTRA QUE PROBLEMAS EN LA PANTALLA, TAPA DE BATERIA - OBS: COSMÉTICA CON RAYAS, QUIÑES, RAJADURA. REQUIERE CAMBIO DE TAPA DE BATERIA PANTALLA TIPO PDA - SE DEVUELVE EQUIPO EN LAS MISMAS CONDICIONES EN LAS QUE INGRESÓ.

III. Acciones:

En el presente informe se da a conocer lo siguiente:

Cobertura de Garantía: Sony 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. Sony 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.

Se excluye de garantía cuando el producto presenta daños físicos como golpes y quiñes, incluidas rajaduras, quebraduras, carcasa rota, u otro daño en la pantalla, y/o carcasa; o cuando el producto presente daños causados por accidentes o negligencias tales como ingreso de arena, polvo, líquidos (agua, aceite), mala manipulación, presión excesiva o similares.

Al momento de ingresar el equipo celular marca SONY, XPERIA F3 - 05106 1310837 a nuestro Servicio Técnico, se corroboró que el equipo **NO** cumple con las condiciones de garantía del Fabricante, por presentar golpe, rajadura en la carcasa y ausencia de cubierta en el borde inferior. El daño físico que sufrió el terminal es causa directa que el equipo presente fallas en la pantalla. (Ver Imagen 1).

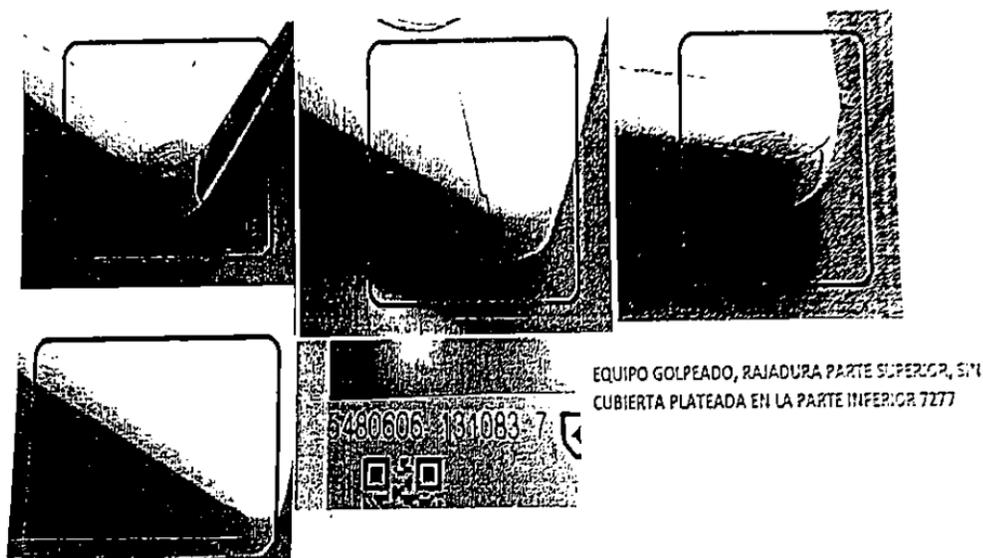
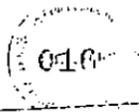


Imagen 1

Se procedió a la revisión del equipo de acuerdo al procedimiento de reparación proporcionado por el fabricante; las pruebas realizadas al producto, tales como las pruebas de carga y consumo de corriente en las distintas etapas de funcionamiento del equipo, el valor obtenido de corriente consumida en mA y el nivel de temperatura alcanzado por el equipo se encuentran dentro del valor promedio en condiciones de laboratorio ni dentro de los parámetros normales del modelo; en el análisis y rendimiento de la batería no mostraron avería en el accesorio.

Cabe precisar que la tarjeta electrónica y otras partes como la pantalla posee componentes electrónicos tipo micro BGA que por su naturaleza son sensibles a impactos, golpes e ingreso de líquido, una vez averiado este componente no es posible su reparación, estos componentes no pueden ser remplazados ni resoldados por el servicio técnico debido a que los múltiples puntos de



LO ESTADO
NO VALE



www.sonymobile.com

SONY®

Sony Mobile Communications Inc.
1-8-15 Konan, Minato-ku, Tokyo 108-0075, Japan

1222-9266.11

Sitio Web Sony Consumer

En www.sonymobile.com/support se encuentra una sección de soporte donde la ayuda y los consejos están a sólo unos clics de distancia. Aquí, encontrará las últimas actualizaciones de software para computadora y consejos acerca de cómo utilizar el producto de forma más eficiente.

Servicio y soporte

Dispone de acceso a una gama exclusiva de ventajas de servicio, entre las que se incluye:

- Sitios Web globales y locales donde se brinda soporte.
- Una red global de centros de contacto.
- Una extensa red de socios de servicio de Sony.
- Un período de garantía. Obtenga más información acerca de las condiciones de garantía en la sección *Garantía limitada*.

En www.sonymobile.com/support o www.sonymobile.com/contact, es posible encontrar la información y las herramientas de soporte más recientes. Para conocer las funciones y los servicios específicos del operador, comuníquese con el operador de red.

También puede comunicarse con nuestros centros de contacto o llamar a su distribuidor local. (Las llamadas se cobran según las tarifas nacionales, incluidos impuestos locales, a menos que sea un número gratuito).

Si el producto requiere servicio, comuníquese con el distribuidor donde lo compró, o bien, llame a uno de nuestros socios de servicio. Para realizar reclamos contemplados en la garantía limitada, se requiere el comprobante de compra.

Pautas para un uso seguro y eficaz

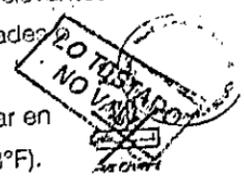
Siga estas normas. No hacerlo puede implicar un posible riesgo a la salud o una falla del producto. Si tiene alguna duda relacionada con la función correcta, solicite que el producto sea revisado por un socio de servicio certificado antes de cargarlo o usarlo.



Recomendaciones para el cuidado y el uso seguro de nuestros productos

- Manipule el producto con cuidado y guárdelo en un lugar limpio y sin polvo.
- ¡Advertencia! La batería puede explotar si se la arroja al fuego.

- No utilice los productos en entornos donde se exceden los límites relevantes de la clasificación IP, si corresponde (Incluido en exceso de profundidades, presiones de líquido o polvo) o exista exceso de humedad.
- Para obtener un rendimiento óptimo, el producto no se debe operar en temperaturas inferiores a -10°C(+14°F) o superiores a +45°C(+113°F). No exponga la batería a temperaturas superiores a +60°C (+140°F).
- No exponga el producto a llamas o cigarrillos encendidos.
- No deje caer, no arroje ni intente doblar el producto.
- No pinte ni intente desarmar o modificar el producto. Solo personal autorizado por Sony puede proporcionar servicios de mantenimiento.
- Consulte a personal médico autorizado y revise las instrucciones del fabricante del dispositivo médico antes de usar el producto cerca de marcapasos u otros dispositivos o equipos médicos.
- Suspnda el uso de dispositivos electrónicos o desactive la función de transmisión de radio del dispositivo donde se le indique hacerlo.
- No use el producto donde exista una atmósfera potencialmente explosiva.
- No coloque el producto ni instale equipos inalámbricos sobre el sistema de bolsas de aire de un automóvil.
- Precaución: las pantallas agrietadas o quebradas pueden crear bordes afilados o astillas que pueden provocar daños al contacto.
- No use el audífono Bluetooth en posiciones que no sean cómodas o donde esté sujeto a presión.



TALLER DEL PCC-SANC

Niños

¡Advertencia! Mantenga el dispositivo fuera del alcance de los niños. No permita que los niños jueguen con dispositivos móviles o sus accesorios. Podrían herirse o herir a los demás. Los productos pueden contener piezas pequeñas que se pueden desprender y provocar asfixia.



Fuente de alimentación (Cargador)

Conecte el cargador a las fuentes de alimentación, según se indica en el producto. No use en la intemperie ni en zonas húmedas. No modifique el cable ni lo exponga a daños o tensión. Desenchufe la unidad antes de limpiarla. Nunca

altere el enchufe. Si no se ajusta a la toma de corriente, pida a un electricista que instale una toma adecuada. Cuando la fuente de alimentación está conectada se produce una pequeña pérdida de energía. Para evitar esta situación, desconecte la fuente de alimentación cuando el producto esté totalmente cargado. El uso de cargadores que no sean Sony puede aumentar los riesgos de seguridad.

Batería

Las baterías nuevas o inactivas pueden tener una capacidad reducida en el corto plazo. Antes del primer uso, cargue completamente la batería. Utilícela sólo para el propósito indicado. Cargue la batería cuando la temperatura esté entre +5°C (+41°F) y +45°C (+113°F). No se lleve la batería a la boca. No permita que los contactos de la batería toquen otro objeto de metal. Apague el producto antes de retirar la batería. El rendimiento depende de la temperatura, la intensidad de la señal, los patrones de uso, las funciones seleccionadas y las transmisiones de voz o datos. Sólo los socios de servicio de Sony deben sacar y cambiar las baterías incorporadas. El uso de baterías que no son Sony puede traducirse en un aumento de los riesgos de seguridad. Reemplace la batería sólo con otra batería Sony que haya sido calificada con el producto según la norma IEEE-1725. El uso de baterías no calificadas puede presentar un riesgo de incendio, explosión, filtración u otro peligro.

Dispositivos médicos personales

Los dispositivos móviles o los dispositivos con radiotransmisores pueden afectar los equipos médicos implantados. Mantenga una distancia mínima de 15 cm (6 pulgadas) entre el producto Sony y el dispositivo para reducir el riesgo de interferencia. Use el dispositivo Sony en la oreja derecha, cuando corresponda. No lleve el dispositivo en el bolsillo de la camisa. Apague el dispositivo cuando sospeche que existe interferencia. Para usar el producto cerca de dispositivos médicos personales, consulte a un médico y al fabricante del dispositivo.

Conducción

En algunos casos, los fabricantes de vehículos pueden prohibir el uso de dispositivos móviles en sus vehículos, a menos que un equipo manos libres con antena externa admita la instalación. Consulte al representante del fabricante del vehículo para asegurarse de que un dispositivo móvil o una unidad manos libres Bluetooth no afecte los sistemas electrónicos del vehículo. Mantenga su atención en la conducción en todo momento y respete las leyes y las normas locales que restringen el uso de dispositivos inalámbricos durante la conducción de vehículos.

Funciones GPS/basadas en la ubicación

Algunos productos proporcionan funciones GPS/basadas en la ubicación. La funcionalidad que determina la ubicación se incluye "tal como está" y "con todas sus fallas". Sony no es responsable ni garantiza la exactitud de dicha información de ubicación.

Es posible que el uso de la información basada en la ubicación en el dispositivo no sea continuo o libre de errores, y que adicionalmente dependa de la disponibilidad del servicio de red. Tenga en cuenta que la funcionalidad puede reducirse o impedirse en ciertos entornos, como dentro de edificios o en áreas contiguas a edificios.

Precaución: No utilice la funcionalidad GPS de modo que cause distracciones durante la conducción.

ESTADO
VALE



Llamadas de emergencia

No es posible garantizar las llamadas bajo todas las condiciones. Nunca dependa exclusivamente de dispositivos Sony Mobile para realizar llamadas importantes. Es posible que no se puedan realizar llamadas en todas las áreas, en todas las redes o cuando determinados servicios de red y/o funciones de los dispositivos móviles estén en uso. Tenga en cuenta que algunos dispositivos Sony no admiten las llamadas de voz, incluidas las llamadas de emergencia.

Antena

El uso de dispositivos con antena no comercializados por Sony puede dañar el dispositivo móvil, reducir su rendimiento y producir niveles de tasa específica de absorción (SAR) superiores a los límites establecidos. No cubra la antena con la mano ya que esto afecta la calidad de la llamada, el nivel de potencia y puede reducir los tiempos de conversación y espera.

Exposición a las señales de radiofrecuencia (RF) y tasa específica de absorción (SAR)

Cuando la funcionalidad manos libres Bluetooth o el dispositivo móvil están activados, se emiten bajos niveles de energía de radiofrecuencia. Se han desarrollado especificaciones internacionales de seguridad a través de evaluaciones periódicas y minuciosas de estudios científicos. Estas especificaciones establecen los niveles permitidos de exposición a ondas de radio. Estas especificaciones incluyen un margen de seguridad destinado a garantizar la seguridad de todas las personas y a justificar las variaciones en las mediciones.

La tasa específica de absorción (SAR) se utiliza para medir la energía de radiofrecuencia que absorbe el cuerpo al utilizar un dispositivo móvil. El valor de SAR corresponde al nivel más alto registrado en condiciones de laboratorio, pero ya que el dispositivo está diseñado para utilizar el mínimo de potencia necesario para acceder a la red elegida, el nivel real de SAR puede estar muy por debajo de dicho valor. No existe evidencia de diferencia en los niveles de seguridad cuando el valor de SAR es distinto.

Los productos con radiotransmisores vendidos en los EE. UU. deben estar certificados por la Comisión federal de comunicaciones (FCC). Cuando es necesario, se realizan pruebas con el dispositivo en la oreja y cerca del cuerpo. Para su uso cerca del cuerpo, el dispositivo ha sido probado para su

funcionamiento a una distancia mínima de 15 mm (0,59 pulgadas) del cuerpo, sin la presencia de piezas metálicas cerca del dispositivo o cuando se utiliza correctamente con el accesorio adecuado de Sony. Con la funcionalidad "Zona activa" activada, se utilizó una distancia de separación de 10 mm (0,4 pulgadas).

Para obtener más información acerca de SAR y la exposición a la radiofrecuencia, visite: <http://blogs.sonymobile.com/about-us/sustainability/health-and-safety/sar/>.

Modo de vuelo

Bluetooth y la funcionalidad Red de área local inalámbrica (WLAN), si están disponibles en el dispositivo, se pueden habilitar en modo de vuelo, pero pueden estar prohibidas a bordo de aeronaves o en áreas donde estén prohibidas las transmisiones de radio. En dichos entornos, obtenga la autorización correspondiente antes de habilitar Bluetooth o la funcionalidad WLAN incluso en modo de vuelo.

Malware

El malware (forma abreviada de software malicioso) es un software que puede dañar el dispositivo. El malware o las aplicaciones perjudiciales pueden incluir virus, gusanos, spyware y otros programas no deseados. Si bien el dispositivo emplea medidas de seguridad para impedir dichos problemas, Sony no garantiza ni declara que el dispositivo sea resistente al ingreso de malware. Sin embargo, con el fin de reducir el riesgo de ataques de malware, puede tener cuidado cuando descargue contenido o acepte aplicaciones, evitar abrir o responder mensajes de origen desconocido, utilizar servicios seguros para acceder a Internet y descargar solamente contenido de fuentes conocidas y confiables en el dispositivo móvil.

Accesorios

Use sólo accesorios originales de Sony y socios de servicio certificados. Sony no prueba los accesorios de otros fabricantes. Los accesorios pueden afectar la exposición a RF, la radio, el volumen del sonido, la seguridad eléctrica y otras áreas. Los accesorios y las piezas de terceros pueden suponer un riesgo a su salud o seguridad o una disminución del rendimiento.

Soluciones accesibles/Necesidades especiales

En los Estados Unidos, los dispositivos Sony Mobile compatibles pueden ofrecer compatibilidad con las terminales TTY (con los accesorios necesarios). Para obtener más información, comuníquese con Sony Special Needs Center al 877 878 1996 (TTY) o 877 207 2056 (voz), o visite <http://blogs.sonymobile.com/about-us/sustainability/accessibility/overview/>.

Eliminación de equipos electrónicos y eléctricos antiguos y batería.
Este símbolo en el producto electrónico o en el paquete indica que el producto electrónico y su batería no deben ser tratados como desechos domésticos. Debe ser desechado en el punto de recolección adecuado para el reciclaje del equipamiento eléctrico y electrónico. No intente retirar las baterías internas. Las baterías internas solo deben ser retiradas en una instalación de tratamiento de desechos o por un profesional capacitado de servicio. Que usted se asegure de que este producto se desecha de manera adecuada ayuda a prevenir las consecuencias negativas potenciales para el medio ambiente y la salud humana, que, de otra manera, serían causadas por el manejo inapropiado del desecho de este producto. El reciclaje de materiales ayuda a conservar los recursos naturales. Para más información detallada acerca del reciclaje de este producto, comuníquese con su municipalidad, el servicio de desechos domésticos, la tienda donde compró el producto o llamando al centro de contacto de Sony o ingresando a www.sonymobile.com/recycling.



Tarjeta de memoria

Si el producto incluye una tarjeta de memoria extraíble, esa tarjeta suele ser compatible con el dispositivo adquirido, pero puede que no sea compatible con otros dispositivos o con las capacidades de las tarjetas de memoria. Verifique la compatibilidad de otros dispositivos antes de comprarlos o usarlos. Si el producto incluye un lector de tarjeta de memoria, verifique la compatibilidad de la tarjeta de memoria antes de comprarla o utilizarla. Por lo general, las tarjetas de memoria se formatean antes de su envío. Para volver a formatear la tarjeta de memoria, utilice un dispositivo compatible. No utilice el sistema operativo estándar cuando formatee la tarjeta de memoria en una PC. Para obtener detalles, consulte las instrucciones de funcionamiento del dispositivo o comuníquese con el centro de contacto de Sony.

Tarjeta SIM

Si el dispositivo está equipado con una ranura para tarjeta SIM de tamaño estándar, insertar una tarjeta SIM incompatible (por ejemplo, una tarjeta SIM micro, una tarjeta SIM micro con un adaptador que no sea de Sony o una tarjeta SIM estándar recortada al tamaño de una tarjeta SIM micro) en la ranura de la tarjeta SIM puede dañar la tarjeta SIM o el dispositivo de manera permanente. Sony no garantiza y no se hace responsable de ningún daño causado por el uso de tarjetas SIM incompatibles o modificadas.

¡Advertencia!

Si el dispositivo requiere un adaptador para insertarlo en el producto o en otro dispositivo, no inserte la tarjeta directamente sin el adaptador que se requiere.

Precauciones en el uso de la tarjeta de memoria

- No esponga la tarjeta de memoria a la humedad.
- No toque las conexiones terminales con la mano ni con ningún objeto metálico.
- No golpee, doble ni deje caer la tarjeta de memoria.
- No intente desarmar ni modificar la tarjeta de memoria.
- No utilice ni guarde la tarjeta de memoria en lugares húmedos, corrosivos o excesivamente cálidos, como un automóvil cerrado en verano. No la esponga al sol ni tampoco la deje cerca de un calefactor, etc.
- No presione ni doble con fuerza excesiva el extremo del adaptador de la tarjeta de memoria.
- No permita que la suciedad, el polvo u objetos externos entren en el puerto de inserción de un adaptador de tarjetas de memoria.
- Compruebe que insertó correctamente la tarjeta de memoria.
- Inserte la tarjeta de memoria todo lo que pueda en cualquier adaptador de tarjeta de memoria que se requiera. Puede que la tarjeta de memoria no funcione correctamente a menos que esté completamente insertada.
- Recomendamos que haga copias de seguridad de los datos importantes. No somos responsables por ninguna pérdida o daños al contenido que guarda en la tarjeta de memoria.
- Los datos registrados pueden dañarse o perderse cuando retira la tarjeta de memoria o el adaptador de tarjetas de memoria, cuando se desconecta la energía al formatear, leer o escribir datos o al utilizar la tarjeta de memoria en lugares sujetos a electricidad estática o a altas emisiones de campo eléctrico.

Protección de la información personal

Borre los datos personales antes de desechar el producto. Para eliminar los datos, restablezca el producto a los valores de fábrica. La eliminación de datos de la memoria del dispositivo no garantiza que no se puedan recuperar. Sony no garantiza que la información no se pueda recuperar y no asume responsabilidad alguna por la revelación de cualquier información, incluso después de restablecer el dispositivo a los valores de fábrica.

020
ESTADO
NGVALE
SE
SE
SE

Para dispositivos que admiten capacidades de visualización en 3D. Al visualizar imágenes 3D capturadas con este dispositivo, si corresponde, en un monitor compatible con 3D, es posible experimentar incomodidad en la forma de vista cansada, fatiga o náusea. Para evitar estos síntomas, se recomienda realizar descansos regulares. Sin embargo, usted mismo debe determinar la duración y frecuencia de los descansos que necesita, ya que esto varía según cada persona. Si experimenta algún tipo de incomodidad, detenga la visualización de imágenes 3D hasta que se sienta mejor y consulte a su médico si es necesario. También consulte las instrucciones de funcionamiento que vienen con el dispositivo o el software que conectó o está usando con este dispositivo. Tenga en cuenta que el sentido de la vista de los niños aún está en etapa de desarrollo (especialmente en los niños menores de 6 años). Consulte a un pediatra u oftalmólogo antes de permitirle a su hijo visualizar imágenes 3D y asegúrese de tomar los recaudos mencionados anteriormente al visualizar las imágenes.

¡Advertencia de volumen!
Evite niveles de volumen que puedan ser dañinos para su audición.

Acuerdo de licencia de usuario final

El software que se entrega con este dispositivo y sus medios son propiedad de Sony Mobile Communications Inc. y sus empresas afiliadas y sus proveedores y agentes.

Sony le otorga una licencia limitada no exclusiva para hacer uso del software únicamente con el dispositivo en que se entrega o se encuentra instalado. La propiedad de este software no puede venderse, transferirse ni transmitirse de otra manera.

No utilice ningún medio para descubrir el código fuente o cualquier componente del software. Tampoco para reproducir y distribuir el software, o para modificarlo. Usted está autorizado para transferir los derechos y las obligaciones al software de un tercero únicamente si dicha transferencia se realiza en conjunto con el dispositivo en que usted recibió el software, y siempre y cuando el tercero acepte, por escrito, estar sujeto a los términos y condiciones de esta licencia.

El período de validez de esta licencia es equivalente al tiempo de vida útil de este dispositivo. La licencia puede terminarse con una transferencia escrita de sus derechos sobre el dispositivo a un tercero.

El incumplimiento de cualquiera de estos términos y condiciones pondrá fin a esta licencia de inmediato.

Sony y sus proveedores externos y agentes conservan todos los derechos, título e interés en y para el software. En la medida que el software contenga material o códigos pertenecientes a terceros, estos terceros serán beneficiarios de estos términos.

Esta licencia se rige por las leyes de Japón. Cuando corresponda, lo precedente se aplica a los derechos del consumidor establecidos por la ley.

Si el software que se entrega junto con el dispositivo está provisto con términos y condiciones adicionales, tales disposiciones deberán gobernar también la posesión y el uso del software.

Normas de exportación

Normas de exportación: Es posible que el dispositivo o el software estén sujetos a normas de importación y exportación de la Unión Europea, los Estados Unidos y otros países. Usted debe cumplir las leyes y las normas aplicables de este tipo, así como obtener y mantener todas las licencias de importación y exportación requeridas para la distribución de bienes en conformidad con este acuerdo. Sin limitarse a lo anterior, y como un ejemplo, usted no exportará ni volverá a exportar, de manera intencionada, bienes a destinos identificados según lo acordado en los artículos del capítulo II del Reglamento del Consejo Europeo (CE) 428/2009. Asimismo, cumplirá de forma específica y sin limitación alguna con las leyes de los Estados Unidos sobre el control de exportaciones (Export Administration Regulations, EAR, 15 C.F.R. §§ 730-774, <http://www.bis.doc.gov/>) administradas por el Departamento de Comercio, Agencia de Industria y Seguridad, y cumplirá con las regulaciones sobre sanciones económicas (30 C.F.R. §§ 500 et. seq., <http://www.treas.gov/offices/enforcement/ofac/>) administradas por el Departamento del Tesoro, Oficina de Control de Bienes Extranjeros, de los Estados Unidos.

Garantía limitada

Sony Mobile Communications AB, SE-221 88 Lund, Suecia, o su empresa afiliada local, proporciona esta garantía limitada para el dispositivo móvil, todo accesorio original que se entregue con el dispositivo móvil y/o el producto de computación móvil (de aquí en adelante, denominado "Producto").

Si el producto necesita el servicio de garantía, devuélvalo al distribuidor a quien se lo compró, comuníquese con el centro de contacto de Sony (es posible que se apliquen tarifas nacionales) o visite www.sonymobile.com para obtener más información.

Nuestra garantía

Sujeto a las condiciones de esta garantía limitada, Sony garantiza que este producto no presenta defectos de diseño, material ni fabricación al momento de su compra original. Esta garantía limitada tiene vigencia durante un (1) año a partir de la fecha de la compra original del Producto.

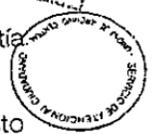
Qué haremos

Si durante el período de garantía, este producto no funciona bajo condiciones de uso y servicio normales, debido a fallas de diseño, material o fabricación, los distribuidores autorizados o los socios de servicio de Sony en el país o la región* donde se compró el producto, repararán, reemplazarán el producto u ofrecerán

10

es una versión de Internet de esta publicación. © Imprimis 2011

021 / LOJESTADO
VALLE



un reembolso por el precio de compra, según su criterio, en conformidad con los términos y condiciones aquí estipulados. Sony y sus socios de servicio se reservan el derecho de cobrar una tarifa por manejo si se considera que el producto devuelto no está cubierto por la garantía según las condiciones que se indican a continuación.

Tenga en cuenta que es posible perder parte de los ajustes personales, las descargas y otro tipo de información cuando se repara o reemplaza el producto Sony. Actualmente, es posible que la legislación vigente, otras normativas o algunas restricciones técnicas impidan que Sony realice copias de respaldo de ciertas descargas. Sony no se hace responsable por ningún tipo de pérdida de información y no realizará reembolso alguno por dicha pérdida. Usted siempre debe realizar copias de respaldo de toda la información almacenada en su producto Sony, tales como descargas, datos en el calendario y contactos, antes de entregar el producto Sony para su reparación o reemplazo.

Condiciones

1. Esta garantía limitada es válida solo si se presenta junto con el producto que se deba reparar o reemplazar y el comprobante de compra original emitido por un distribuidor Sony autorizado, en el que se especifique la fecha de compra y el número de serie. Sony se reserva el derecho de negar el servicio de garantía si esta información ha sido retirada o alterada después de la compra original del producto al distribuidor.
2. Si Sony repara o reemplaza el producto, la reparación del defecto en cuestión o el producto reemplazado estará sujeto a garantía por el tiempo restante del período de garantía original o por noventa (90) días desde la fecha de reparación, según el período que sea más prolongado. La reparación o el reemplazo pueden implicar piezas de repuesto reacondicionadas con un funcionamiento equivalente al de las piezas originales. Las piezas o los componentes reemplazados serán propiedad de Sony.
3. Esta garantía no cubre ninguna falla del producto ocasionada por:
 - Uso o desgaste normal.
 - Uso en entornos donde se exceden los límites relevantes de la clasificación IP, si corresponde (incluidos el daño provocado por un líquido o la detección de líquido dentro del dispositivo que resulte de dicho uso).
 - Uso incorrecto o mal uso según las instrucciones de Sony sobre el uso y el mantenimiento del producto.

Esta garantía tampoco cubre ninguna falla en el producto que se produzca por accidentes, modificaciones o ajustes en el software o hardware o sucesos de fuerza mayor.

Una batería recargable se puede cargar y descargar más de cien veces. Sin embargo, la batería se desgastará finalmente; esto no es un defecto y corresponde al uso y desgaste normal. Cuando el tiempo de conversación o el tiempo de espera se reducen en forma notoria, es momento de reemplazar la batería. Sony recomienda utilizar solamente baterías y cargadores aprobados por Sony.

Es posible que existan variaciones menores en el brillo y el color de la pantalla entre un dispositivo y otro. Puede haber pequeños puntos brillantes u oscuros en la pantalla. Esto se produce cuando existen puntos individuales que no funcionan correctamente y no se pueden ajustar. La presencia de dos píxeles defectuosos se considera aceptable.

Es posible que existan variaciones menores en la apariencia de la imagen de la cámara entre un dispositivo y otro. Esto no es un hecho poco frecuente y no se considera un módulo de cámara defectuoso.

4. Como compañía portadora independiente de Sony es la responsable de suministrar el sistema celular en el cual opera el producto, Sony no se hace responsable por el funcionamiento, la disponibilidad, la cobertura, los servicios o el alcance de dicho sistema.
5. Esta garantía no cubre las fallas en el producto causadas por operaciones de instalación, modificación, reparación o apertura que individuos no autorizadas por Sony realicen en el producto.
6. La garantía no cubre fallas en el producto causadas por el uso de accesorios u otros dispositivos periféricos que no sean accesorios originales de Sony diseñados para su uso con el producto.
Sony rechaza toda garantía, expresa o implícita, por fallas que se produzcan en el producto o los dispositivos periféricos como resultado de la acción de virus, caballos de Troya, spyware u otro software malicioso. Sony recomienda enfáticamente la instalación de software de protección contra virus adecuado en el producto y en todo dispositivo periférico conectado a él, en la medida en que el software se encuentre disponible y se lo actualice de forma periódica, para proteger mejor el dispositivo. No obstante, se entiende que dicho software nunca protegerá completamente el producto o los dispositivos periféricos y Sony rechaza toda garantía, expresa o implícita, en caso de que dicho software antivirus no cumpla cabalmente su propósito.
7. La alteración de cualquiera de los sellos del producto anulará la garantía.
8. ESTE PRODUCTO NO DISPONE DE NINGUNA OTRA GARANTÍA EXPRESA, YA SEA ESCRITA U ORAL, EXCEPTO ESTA GARANTÍA LIMITADA. TODAS

02211
3/10 VALE
LO TESTADO
CENTRO DE FACTIBILIDAD

LAS GARANTÍAS IMPLÍCITAS, INCLUIDAS, ENTRE OTRAS, LAS GARANTÍAS IMPLÍCITAS DE FACTIBILIDAD DE COMERCIALIZACIÓN O ADECUACIÓN PARA UN PROPÓSITO PARTICULAR, SE LIMITAN A LA DURACIÓN DE ESTA GARANTÍA LIMITADA. EN NINGÚN CASO, SONY O SUS AGENTES SERÁN RESPONSABLES DE DAÑOS IMPREVISTOS O DERIVADOS DE NINGUNA NATURALEZA, INCLUIDOS, ENTRE OTROS, UTILIDADES NO PERCIBIDAS PÉRDIDAS COMERCIALES EN LA MEDIDA EN QUE ESTÉ LEGALMENTE PERMITIDO RECHAZAR ESOS DAÑOS.

Algunos países o estados no permiten la exclusión o limitación de los daños imprevistos o derivados o la limitación de la duración de las garantías implícitas, por lo que es posible que las limitaciones o exclusiones anteriores no se apliquen en su caso.

La garantía proporcionada no afecta los derechos del consumidor establecidos por la ley en virtud de la legislación aplicable vigente, ni los derechos del consumidor con respecto al distribuidor que surjan de su contrato de venta/compra.

Términos específicos del país

Si compró el producto en un país o región miembro del Espacio Económico Europeo (European Economic Area, EEA), en Suiza o en la República de Turquía, y dicho producto estaba destinado para la venta en EEA, en Suiza o en Turquía, se puede realizar servicios a su producto en cualquier país o región de EEA, en Suiza o en Turquía, conforme a las condiciones de garantía predominantes del país o región en el que solicita la prestación de servicios, siempre que un distribuidor de Sony autorizado venda un producto idéntico en dicho país o región. Para obtener información acerca de si su producto se vende en el país o región en el que se encuentra, comuníquese con el centro de contacto de Sony de la ciudad. Tenga en cuenta que ciertos servicios pueden no estar disponibles fuera del país en que realizó la compra original. Por ejemplo, el interior o exterior de su producto puede ser distinto de otros modelos equivalentes que se venden en otros países. Además, tenga en cuenta que en ocasiones puede no ser posible reparar productos con la tarjeta SIM bloqueada.

** En algunos países o en algunas regiones se le puede solicitar información adicional (como la tarjeta de garantía válida).

Marcas registradas, reconocimientos y derechos de autor

©2014 Sony Mobile Communications Inc. y sus entidades afiliadas. Todos los derechos reservados.

Xperia es una marca comercial o una marca registrada de Sony Mobile Communications Inc.

Sony es una marca comercial o una marca registrada de Sony Corporation. Bluetooth es una marca comercial o una marca registrada de Bluetooth SIG Inc. y el uso de dicha marca por parte de Sony está sujeto a licencia. Todos los nombres de productos y empresas mencionados en el presente son marcas comerciales o marcas registradas de sus respectivos dueños. Se reserva cualquier derecho que no se haya reconocido expresamente en este documento. Visite www.sonymobile.com para obtener más información.

NO TESTADO
NO VAL

023



www.sonymobile.com

SONY®

Sony Mobile Communications Inc.
1-8-15 Konan, Minato-ku, Tokyo 108-0075, Japan

024

LO ESTADO NO VALE



T E S T I M O N I O

NUMERO 1904

S/M

K132524

OTORGAMIENTO Y REVOCATORIA DE PODER

QUE OTORGA:

TELEFONICA DEL PERU S.A.A.

A FAVOR DE:

JEFFREY MARIO LOPEZ JAIME

Y

ADA RUTH MEDINA MEJIA

***** 0022201500004259 ***** RIA / SP ***** 4350 *****

EN LA CIUDAD DE LIMA, DISTRITO DE SAN ISIDRO, A LOS VEINTE (20) DIAS DEL MES DE JULIO DEL AÑO DOS MIL QUINCE (2015) ANTE MI FERMIN ANTONIO ROSALES SEPULVEDA, ABOGADO NOTARIO DE ESTA CAPITAL, ENCARGADO DEL OFICIO DEL DE IGUAL CLASE DR. JAIME ALEJANDRO MORGUJA CAVERO, SEGUN LICENCIA CONCEDIDA POR EL COLEGIO DE NOTARIOS DE LIMA COMPARECE:

DON CESAR AGOSTO LINARES ROSAS, QUIEN MANIFIESTA SER DE NACIONALIDAD PERUANA, DE ESTADO CIVIL CASADO, DE OCUPACION FUNCIONARIO, IDENTIFICADO CON DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD N° 08237731, Y DOMICILIO PARA ESTOS EFECTOS EN AV. AREQUIPA 1155,

SANTA BEATRIZ, DISTRITO DE LIMA, PROVINCIA Y DEPARTAMENTO DE LIMA

QUIEN PROCEDE EN REPRESENTACION DE TELEFONICA DEL PERU S.A.A. CON RUC: 20100017491, FACULTADO SEGUN PODER INSCRITO EN EL ASIENTO C636 DE LA PARTIDA NUMERO 11015766, DEL REGISTRO DE PERSONAS JURIDICAS DE LIMA.

Handwritten signature and stamp of the Notary Public

Notario de Lima
Notario de Lima

EL COMPARECIENTE ES INTELIGENTE EN EL IDIOMA, QUIEN SE OBLIGA CON CAPACIDAD, LIBERTAD Y CONOCIMIENTO SUFICIENTE, DE CONFORMIDAD CON EL EXAMEN QUE LES HE EFECTUADO, DE LO QUE DOY FE, DEJANDO CONSTANCIA QUE EN LA FORMALIZACIÓN DEL PRESENTE INSTRUMENTO NO SE REQUIERE LA PRESENTACIÓN DE MINUTA, DE CONFORMIDAD CON LO DISPUESTO EN EL ART. 580. DE LA LEY DE NOTARIADO, MANIFESTANDOME EL COMPARECIENTE QUE OTORGA PODER EN LOS TERMINOS Y CONDICIONES SIGUIENTES:_____

CLÁUSULA PRIMERA:_____

EL SEÑOR CÉSAR AUGUSTO LINARES ROSAS, DE NACIONALIDAD PERUANA, IDENTIFICADO CON DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD N° 08237731, CUENTA CON PODERES SUFICIENTES PARA OTORGAR Y REVOCAR FACULTADES A QUIENES SE REQUIERA EN FUNCIÓN DEL DESARROLLO DE LOS NEGOCIOS SOCIALES CON INDEPENDENCIA DE SU LÍMITE DE ACTUACIÓN INDIVIDUAL, LO CUAL SE ENCUENTRA INSCRITO EN EL ASIENTO C635 Y C636 DE LA PARTIDA N° 11015766 DEL REGISTRO DE PERSONAS JURÍDICAS DE LIMA.

CLÁUSULA SEGUNDA:_____

POR MEDIO DEL PRESENTE DOCUMENTO, EL GERENTE GENERAL CONFIERE FACULTADES SUFICIENTES AL SEÑOR JEFFREY MARIO LÓPEZ JAIME, IDENTIFICADO CON DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD N° 45279913, Y A LA SEÑORITA ADA RUTH MEDINA MEJÍA, IDENTIFICADA CON DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD N° 45550776, PARA QUE, EN NOMBRE Y REPRESENTACIÓN DE LA SOCIEDAD, ACTUANDO INDIVIDUAL E INDISTINTAMENTE Y DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 74 Y 75 DEL CÓDIGO PROCESAL CIVIL, ESTÉN FACULTADOS PARA REALIZAR A NIVEL NACIONAL LOS ACTOS QUE A CONTINUACIÓN SE DETALLAN:_____

A: REPRESENTACIÓN PROCESAL._____

Y DAR DECLARACIÓN TESTIMONIAL, FORMULAR CONCLUSIONES, ALEGATOS Y TODA CLASE DE ESCRITOS Y SOLICITUDES; ACUSAR REBELDÍAS; PROMOVER RECUSACIONES, PLANTEAR DECLINATORIAS DE JURISDICCIÓN, TACHAS DE TESTIGOS Y DOCUMENTOS, FORMULAR OPOSICIONES Y CUALESQUIERA OTROS INCIDENTES, PRESENTAR LOS DOCUMENTOS Y JUSTIFICANTES QUE CONSIDEREN CONVENIENTES; PROPONER, DESIGNAR, Y PRESENTAR TESTIGOS, PERITOS, SÍNDICOS, ADMINISTRADORES, INTERVENTORES, CONTADORES-PARTIDORES, ÁRBITROS Y MIEMBROS DE TRIBUNALES COLEGIADOS; SOLICITAR INSCRIPCIONES, INSPECCIONES OCULARES Y DILIGENCIAS DE TODA CLASE, CONSTITUCIÓN Y CANCELACIÓN DE FIANZAS Y DEPÓSITO; SOLICITAR EMBARGOS, SEQUESTROS, ANOTACIONES PREVENTIVAS Y CANCELATORIAS, ASÍ COMO ADMINISTRACIONES; INTERVENCIONES O CUALQUIER OTRA MEDIDA DE CONSERVACIÓN, SEGURIDAD, PREVENCIÓN O GARANTÍA; RECABAR EN NOMBRE DE LA SOCIEDAD CERTIFICADOS DE DEPÓSITO JUDICIAL O CONSIGNACIONES JUDICIALES; FIRMAR O RECIBIR NOTIFICACIONES, CITACIONES Y ENPLAZAMIENTOS; CUMPLIR REQUERIMIENTOS Y NOTIFICACIONES JUDICIALES; SER PORTADORES DE EXHORTOS, MANDAMIENTOS Y OFICIOS JUDICIALES; PARA SU DILIGENCIAMIENTO; CONCILIAR CUALQUIER ASUNTO DE LOS ANTES ENUNCIADOS; HACIENDO EN DEBIDA FORMA LAS RATIFICACIONES QUE SEAN NECESARIAS EN EL CURSO DE LAS ACTUACIONES, ASÍ COMO PARA TODO LO DEMÁS QUE RECEDA SEGÚN LAS CIRCUNSTANCIAS; HACER COBROS, PAGOS Y CONSIGNACIONES QUE SEAN CONSECUENCIA DE ESTE PODER; SOLICITAR Y TOMAR PARTE EN SUBASTAS Y PEDIR LA ADJUDICACIÓN DE BIENES EN PAGO DE TODO O PARTE DE CRÉDITOS RECLAMADOS CON ESTE PODER; ASISTIR A VISTAS, JUICIOS, ACTOS DE CONCILIACIÓN Y A JUNTAS CONSECUTORIAS DE CUALQUIER PROCESO, CON VOZ Y VOTO, EMITIÉNDOLO EN ELLAS CUANDO NO DESEE O RESERVÁNDOSELO Y PARA OIR RESOLUCIONES, PROVIDENCIAS, AUTOS Y

PARA TALES EFECTOS, DICHS APODERADOS PODRÁN, EN FORMA INDIVIDUAL E INDISTINTA Y SIEMPRE QUE SEA NOTIFICADO EN EL DÓMICILIO LEGAL DE TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. SER INVITADOS O INVITAR A CONCILIAR, ASÍ COMO ASISTIR A AUDIENCIAS DE CONCILIACIÓN JUDICIAL Y EXTRAJUDICIALES, QUE VERSEN SOBRE ASUNTOS CONSTITUCIONALES, CIVILES, PENALES, ADMINISTRATIVOS, ARBITRALES, REGULATORIOS, ECONÓMICOS-ADMINISTRATIVOS, LABORALES, CONTENCIOSOS O NO CONTENCIOSOS, COMPRENDIENDO EL PRESENTE OTORGAMIENTO DE PODER, DE ACUERDO A LO DISPUUESTO EN EL ARTÍCULO 13 DEL REGLAMENTO DE LA LEY DE CONCILIACIÓN, LA FACULTAD PARA CONCILIAR EXTRAJUDICIALMENTE Y DE DISPONER DEL DERECHO MATERIA DE CONCILIACIÓN EN PRETENSIONES QUE INVOLUCREN OBLIGACIÓN DE DAR, HACER O NO HACER, PAGO DE DEUDA, INDEMNIZACIÓN, RESOLUCIÓN, RESCISIÓN O ANULACIÓN DE CONTRATO, OBLIGACIÓN DE DAR SOMA DE DINERO, ENTREGA DE ACCIONES, PAGO DE ARRENDAMIENTO, EJECUCIÓN DE TRANSACCIÓN, ENTRE OTROS.

PARA EFECTOS DE RENUNCIA, TRANSACCIÓN, DESISTIMIENTO, ALLANAMIENTO Y PARA SUSCRIBIR LOS ACUERDOS CONCILIATORIOS Y LAS ACTAS CORRESPONDIENTES LOS APODERADOS REQUERIRÁN LA AUTORIZACIÓN PREVIA Y POR ESCRITO DE CUALESQUIERA DE LOS SIGUIENTES SEÑORES: JUAN RAMÓN BALCELLS OLIVERO, DE NACIONALIDAD ESPAÑOLA, IDENTIFICADO CON PASAPORTE ESPAÑOL N° AAH641776, CHRISTIAN ANTONIO HURTWALCKER ZEGARRA, IDENTIFICADO CON DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD N° 40221403, O ANTONIO HORACIO ROMÁN CALZADA, IDENTIFICADO CON DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD N° 40213576. LAS FACULTADES OTORGADAS NO PODRÁN SER DELEGADAS.

CLÁUSULA TERCERA: POR MEDIO DEL PRESENTE DOCUMENTO, EL GERENTE GENERAL REVOKA LAS FACULTADES CONFERIDAS AL SEÑOR RAÚL CÉSAR GODOY VILA,

027

NO TESTADO
NO VALE
SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE

20

TALICION DEL PROC. SANC.

IDENTIFICADO CON DNI N° 09730203, CUYOS PODERES CORREN INSCRITOS EN EL ASIENTO C 441 DE LA PARTIDA REGISTRAL DE LA SOCIEDAD. CABE INDICAR QUE LA REVOCACION MENCIONADA SURTIRA EFECTOS DESDE LA INSCRIPCION DEL PRESENTE INSTRUMENTO EN LOS REGISTROS PUBLICOS.

C O N C L U S I O N .
FORMALIZADO EL INSTRUMENTO, SE ADVIRTIÓ AL OTORGANTE SOBRE SUS EFECTOS LEGALES Y SE INSTRUYÓ DE SU OBJETO POR LA LECTURA QUE DE TODO EL HIZO, AFIRMANDOSE Y RATIFICANDOSE EN EL CONTENIDO DEL MISMO SIN MODIFICACION ALGUNA.

I N S E R T O S .
ARTICULO 74° DEL CODIGO PROCESAL CIVIL
FACULTADES GENERALES.- LA REPRESENTACION JUDICIAL CONFIERE AL REPRESENTANTE LAS ATRIBUCIONES Y POTESTADES GENERALES QUE CORRESPONDEN AL REPRESENTADO, SALVO AQUELLAS PARA LAS QUE LA LEY EXIGE FACULTADES EXPRESAS. LA REPRESENTACION SE ENTIENDE OTORGADA PARA TODO EL PROCESO, INCLUSO PARA LA EJECUCION DE LA SENTENCIA Y EL CARGO DE GASTOS Y COSTOS, LEGITIMANDO AL REPRESENTANTE PARA SU INTERVENCION EN EL PROCESO Y REALIZACION DE TODOS LOS ACTOS DEL MISMO, SALVO AQUELLOS QUE REQUIERAN LA INTERVENCION PERSONAL Y DIRECTA DEL REPRESENTADO.

ARTICULO 75° DEL CODIGO PROCESAL CIVIL.
FACULTADES ESPECIALES.- SE REQUIERE EL OTORGAMIENTO DE FACULTADES ESPECIALES PARA REALIZAR TODOS LOS ACTOS DE DISPOSICION DE DERECHOS SUSTANTIVOS Y PARA DEMANDAR, RECONVENIR, CONTESTAR DEMANDAS Y RECONVENCIONES DESISTIRSE DEL PROCESO Y DE LA PRETENSION, ALLANARSE A LA PRETENSION CONCILIAR, TRANSIGIR, SOMETER A ARBITRAJE LAS PRETENSIONES CONTROVERTIDAS EN EL PROCESO, SUSTITUIR O DELEGAR LA REPRESENTACION PROCESAL Y PARA

2
Dama Antonia Ríos S. S. S. S. S.
NOTARIO DE LIMA
Dama A. Murguía Cervero
NOTARIO DE LIMA

LOS DEMAS ACTOS QUE EXPRESE LA LEY. _____
EL OTORGAMIENTO DE FACULTADES ESPECIALES SE RIGE POR EL
PRINCIPIO DE LITERALIDAD. NO SE PRESUME LA EXISTENCIA DE
FACULTADES ESPECIALES, NO CONFERIDAS EXPLICITAMENTE. _____
LA PRESENTE ESCRITURA PUBLICA SE INICIA EN LA FOJA CON NUMERO
DE SERIE 4778386 Y TERMINA EN LA FOJA CON NUMERO DE SERIE
4778388, DE LO QUE DOY FE. - SE DEJA CONSTANCIA QUE LA FECHA DE
FIRMA DE EL COMPARECIENTE Y LA DE CONCLUSION DE PROCESO ES LA
QUE CONSTA DEBAJO DE SU NOMBRE. - FIRMADO :CESAR AUGUSTO LINARES
ROSA. UNA IMPRESION DACTILAR, FIRMA HOY: VEINTE DE JULIO DEL
DOS MIL QUINCE. - AUTORIZA EL NOTARIO DEL DE IGUAL CLASE DR.
FERMIN ANTONIO ROSALES SEPULVEDA, SEGUN LICENCIA CONCEDIDA POR
EL COLEGIO DE NOTARIOS DE LIMA. FIRMA HOY VEINTE DE JULIO DEL
DOS MIL QUINCE. _____

C O N C U E R D A

EL ORIGINAL DE SU REFERENCIA, EXPIDIENDO ESTE PRIMER TESTIMONIO
DE CONFORMIDAD CON EL DECRETO LEGISLATIVO NUMERO MIL CUARENTA Y
NUEVE. _____

LIMA, VEINTE DE JULIO DEL DOS MIL QUINCE.

*Por ausencia del Notario Publico Dr. Jaime A. Miraglia
Cavero, firmo en su representacion al Dr. Fermin Antonio Rosales
Sepulveda, segun licencia concedida por el Colegio de Notarios
de Lima.*


Fermin Antonio Rosales Sepulveda
NOTARIO DE LIMA



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOP

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

EXPEDIENTE N° 205-2016/PS1

092



RESOLUCIÓN FINAL N° 642 - 2016/PS1

EXPEDIENTE : 205-2016/PS1
 AUTORIDAD : ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
 SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1
 (OPS1)
 INTERESADA : JENY DEL PILAR VARAS LÁZARO
 (LA SEÑORA VARAS)
 DENUNCIADA : TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.
 (TELEFÓNICA)
 MATERIA : PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR
 IDONEIDAD DEL SERVICIO
 ACTIVIDAD : TELECOMUNICACIONES

Lima, 29 de agosto de 2016

I. ANTECEDENTES

1. Mediante Resolución N° 1 de fecha 16 de junio de 2016, este Órgano Resolutivo inició un procedimiento administrativo sancionador en contra TELEFÓNICA por la presunta infracción a lo establecido en los artículos 19^o1 del Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código).
2. La señora Varas puso en conocimiento de la autoridad, a través de la denuncia informativa presentada con fecha 31 de marzo de 2016, los siguientes hechos:
 - (i) El 06 de abril de 2015 adquirió de Telefónica un equipo celular marca Sony, modelo Xperia T3 4G D5106, con IMEI N° 354806061310837, el mismo que presentó fallas de funcionamiento, en la medida que presentaba calentamiento excesivo, la pantalla se encontraba oscura, se apagaba de manera aleatoria, lentitud en sus funciones y la luz de carga permanecía encendida pese a no estar conectado a el cargador;
 - (ii) el 22 de agosto de 2015, ingresó el equipo celular al Servicio Técnico de la denunciada, siendo devuelto el día 01 de septiembre de 2015; no obstante ello, el día 02 de septiembre de 2015, el equipo presentó las mismas fallas de funcionamiento, por lo que se comunicó con la denunciada, siendo que ésta efectuó una actualización de software vía virtual;
 - (iii) debido a la continuidad de las fallas de funcionamiento, el 15 de enero de 2016, reingresó el referido equipo celular al Servicio Técnico de la denunciada, siendo informada que el mismo presenta una rajadura, por lo que debería pagar S/. 580.00 a efectos de que sea reparado; diagnóstico que la interesada cuestiona pues el equipo habría sido entregado al Servicio Técnico en óptimas condiciones;
 - (iv) el 20 de enero de 2016 presentó un reclamo en el Libro de Reclamaciones de la denunciada (Hoja de Reclamación N° 000000012-2015-100038);

Al deber de idoneidad, tipificado en el artículo 15° del Código, en la medida que habría vendido a la señora Varas un equipo celular que presentó fallas de funcionamiento y que a pesar de encontrarse dentro del período de garantía, se negó a reparar, cambiar o devolver el monto abonado por el mismo.

1



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOP

093

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

EXPEDIENTE N° 205-2016/PS1



- (v) el 23 enero de 2016 presentó un reclamo por el servicio de telefonía móvil con N° MVO-349-246645-2016; y,
 - (vi) el 08 de febrero de 2016, la denunciada informó que el equipo celular materia de denuncia se encuentra excluido de la garantía por la presencia de un golpe.
3. La señora Varas solicitó, en calidad de medida correctiva, que TELEFÓNICA cumpla con cambiar el equipo celular materia de denuncia por uno nuevo en óptimas condiciones. Asimismo, solicitó el pago de las costas y costos derivados del procedimiento.
 4. Mediante escrito de fecha 4 de julio de 2016, TELEFÓNICA presentó sus descargos señalando lo siguiente:
 - (i) La obligación de brindar un producto idóneo no implica la obligación de garantizar a los consumidores que sus equipos y accesorios no presentarán fallas o desperfectos. Por el contrario, la obligación de los proveedores consiste en solucionar de manera inmediata, en cumplimiento de la garantía implícita o expresa del caso, las fallas que pudiesen presentarse;
 - (ii) es así que en los casos vinculados con la presunta falta de idoneidad de un producto o de sus accesorios, corresponde analizar si la garantía expresa otorgada por el proveedor excluye la aplicación de la garantía implícita;
 - (iii) 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 las limitaciones de la garantía implícita, lo cual en el presente caso, se encuentra contenido en las "Condiciones de Garantía", las cuales establecen expresamente que quedan excluidos de la cobertura las fallas que se produzcan como consecuencia de accidentes, modificaciones o ajustes en el software o hardware;
 - (iv) de igual modo, en el Acuerdo de adquisición de equipo celebrado con la señora Varas se establece que se perderá la garantía del producto en caso de evidenciarse un uso inadecuado del equipo o haber sufrido un golpe; y,
 - (v) conforme a las referidas Condiciones de garantía y a lo estipulado en el Acuerdo de adquisición del equipo, se atendió debidamente a la interesada en la última oportunidad en la que solicitó la revisión técnica de su equipo celular; cumpliendo con efectuar la evaluación especializada y determinar la exclusión de su equipo celular por verificar la presencia de daños en los componentes de pantalla debido a un uso indebido por parte de la señora Varas.

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

² LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR
Artículo 18°. Idoneidad



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

094

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

EXPEDIENTE N° 205-2016/PS1



hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado.

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

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

3. **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 19°.- Obligación de los proveedores
 El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.
4. **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 104°.- Responsabilidad administrativa del proveedor
 El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado. El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado. 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°.
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:
 (...)
 9. Presunción de licitud. - Las entidades deben presumir que los administrados han actuado apegados a sus deberes mientras no cuenten con evidencia en contrario.
 (...).



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

095

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

EXPEDIENTE N° 205-2016/PS1



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 Varas manifestó que adquirió de TELEFÓNICA un equipo celular que presentó fallas de funcionamiento (calentamiento excesivo del equipo, pantalla oscura, apagado aleatoria, falla de luz de carga) por lo que procedió a ingresarlo al Servicio Técnico en dos oportunidades, siendo informado que el equipo se encontraba excluido de la garantía por evidencia de golpe, rajadura en la superficie y ausencia de cubierta en el borde interior.
11. Sobre el particular, TELEFÓNICA indicó que en la última oportunidad en la que el equipo celular ingresó a su Servicio Técnico cumplió con evaluar el equipo y determinó que no era posible brindar la cobertura de la garantía ofrecida, toda vez que se verificó un uso indebido del mismo, en la medida que presentaba daños en los componentes de la pantalla.
12. 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:
 - (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 pruebe 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 deba 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.

⁶ LEY 29571, 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 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR
Artículo 20.- Garantías
(...)
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 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 pruebe 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.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPÍ

096

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

EXPEDIENTE N° 205-2016/PS



13. De manera complementaria, el artículo 97°, 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.
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 de la fabricación, razón por la cual, el sistema de producción en masa prevé la existencia de márgenes de error regulados.
15. 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 ejecutadas por el proveedor no resulten suficientes para satisfacer las expectativas de los consumidores.
16. 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 18°, 19°, 20° y 97°, 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.
17. De tal manera, resulta pertinente acotar lo establecido por TELEFÓNICA acerca de la cobertura de la garantía:

"CONDICIONES DE GARANTÍA"⁹

(...) Esta garantía limitada es válida solo si se presenta junto con el producto que se deba reparar o reemplazar y el comprobante de compra original emitido por un distribuidor Sony autorizada, en el que se especifique la fecha de compra y el número de serie. Sony se reserva el derecho de negar el servicio de garantía si esta

LEY 29571, 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 ostentan una certificación de calidad no cumplan con las especificaciones correspondientes.
 - b. Cuando los materiales, elementos, sustancias o ingredientes que constituyan o integren 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 efectúe en su debida oportunidad y su ejecución no resulte útil para el consumidor.
 - e. Cuando la ley de los metales de los artículos de joyería u orfebrería sea inferior a la que en ellos se indique.
 - f. Cuando el producto o servicio no se adecue 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 adquiere 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 menor en el momento de la devolución, se debe restituir el precio o reintubición originalmente abonado. En ambos casos se pagan intereses legales o convencionales, si los hubiera.
- Lo dispuesto en el presente artículo es sin perjuicio de la indemnización por daños y perjuicios a que hubiera lugar.

⁹ Fojas 58 y 59 del expediente.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOP

097

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

EXPEDIENTE N° 205-2016/PS



información ha sido retirada o alterada después de la compra original del producto al distribuidor.

(...)

Esta garantía no cubre ninguna falla del producto ocasionado por:

-Uso o desgaste normal

-Uso en entornos donde se exceden los límites relevantes de la clasificación IP, si corresponde (incluidos el daño provocado por un líquido o la detección de líquido dentro del dispositivo que resulte de dicho uso)

-Uso incorrecto o mal uso según las instrucciones de Sony sobre el uso y mantenimiento del producto

-Esta garantía tampoco cubre ninguna falla en el producto que se produzca por accidentes, modificaciones o ajustes en el software o hardware o sucesos de fuerza mayor (...)"

(Énfasis agregado).

18. De igual modo, de la revisión del Acuerdo de adquisición de equipo celebrado entre las partes, se puede advertir los supuestos de exclusión de la garantía del equipo, tal como se advierte a continuación:

"ACUERDO PARA LA ADQUISICIÓN DE EQUIPOS CON CONDICIONES ESPECIALES 18 MESES¹⁰

(...) **Quinta. - Garantía del terminal**

El equipo adquirido por EL CLIENTE cuenta con una garantía de 12 meses. Transcurrido dicho plazo, el CLIENTE podrá ser atendido en el servicio técnico de MOVISTAR pagando el costo de la reparación según la cotización aceptada por el mismo. Se perderá la garantía del EQUIPO, debiendo asumir EL CLIENTE el importe de la reparación respectiva, si el EQUIPO presenta señales de cualquiera de los siguientes hechos:

-no haber tenido un uso adecuado.

-haber sufrido un golpe.

-humedad o ingreso de líquido.

-haber sido manipulado por personal no autorizado.

(Énfasis agregado).

19. Por su parte, TELEFÓNICA presentó el Informe Técnico OST N° 2015-127627 de fecha 26 de agosto de 2015¹¹, en el cual se verifica que la denunciada cumplió con analizar el equipo, determinándose que el equipo presentaba fallas, por lo cual se procedió a su reparación, superando favorablemente las pruebas de funcionamiento del equipo, tal y como se aprecia a continuación:

(...)

III. Acciones

(...)

• El equipo de la OST 2015-127627 fue revisado y evaluado en laboratorio siguiendo el procedimiento de reparación, el cual fue enfocado en analizar la falla reportada por el cliente.

• Se realizaron las siguientes pruebas: Pruebas de encendido, carga y consumo de corriente en los distintos modos de funcionamiento del equipo, el valor obtenido de corriente consumida en mA y el nivel de temperatura alcanzado por el equipo se encuentra dentro del valor promedio en condiciones de laboratorio y dentro de los

¹⁰ Fojas 64 del expediente.

¹¹ Foja 42 y 43 del expediente.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOP

098

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N°

EXPEDIENTE N° 205-2016/PSJ



parámetros normales del modelo; el análisis y rendimiento de batería no mostraron avería en el accesorio.

- Se revisó la funcionalidad del equipo se apaga, problemas con el software.
- Bajo este contexto, los resultados finales de las pruebas realizadas corroboran que el equipo presenta fallas: equipo se apaga. Se procede a realizar la instalación de la misma versión de software para solucionar la falla.

IV. Conclusiones y recomendaciones

El equipo presentó fallas, se procedió con la instalación de la misma versión de software, el equipo finalmente pasó las pruebas de control de calidad a las que fue sometido, las cuales dieron un resulta favorable.

(...)"

(Énfasis agregado)

20. Asimismo, del análisis de la información del Informe Técnico OST N° 2016-7277 de fecha 19 de enero de 2016¹², en el cual se aprecia que la denunciada cumplió con analizar el equipo, determinándose que el equipo se encontraba excluido de la cobertura de la garantía por la evidencia de golpes en la pantalla y rajadura en la parte superior del equipo, tal y como se aprecia a continuación:

(...)

IV. Acciones

(...)

- Al momento de ingresar el equipo celular marca SONY, XPERIA T3 – D5106 con IMEI 354806061310837 a nuestro Servicio Técnico se corroboró que el equipo NO cumple con las condiciones de garantía del Fabricante, por presentar golpe, rajadura en la carcasa y ausencia de cubierta en el borde inferior. El daño físico que sufrió el terminal es causa directa que el equipo presente fallas en la pantalla.

(...)

- Se procedió a la revisión del equipo de acuerdo al procedimiento de reparación proporcionado por el fabricante; las pruebas realizadas al producto, tales como las pruebas de carga y consumo de corriente en las distintas etapas de funcionamiento del equipo, el valor obtenido de corriente consumida en mA y el nivel de temperatura alcanzado por el equipo se encuentran dentro del valor promedio en condiciones de laboratorio ni dentro de los parámetros normales del modelo; en el análisis y rendimiento de la batería no mostraron avería en el accesorio.

- Cabe precisar que la tarjeta electrónica y otras partes como la pantalla posee componentes electrónicos tipo micro BGA que por su naturaleza son sensibles a impactos, golpes e ingreso de líquido, una vez averiado este componente no es posible su reparación, estos componente no pueden ser reemplazados ni resoldados por el servicio técnico debido a que los múltiples puntos de contacto con la tarjeta lógica son muy pequeños y se encuentran ubicados en la superficie inferior (debajo del componente).

- Se comprueba que los componentes de la pantalla están averiados debido a los golpes que ha recibido el equipo y que han causado rajadura y quíñe en borde del equipo, esto ha provocado que la pantalla y tapa de batería estén dañadas.

(...)"

(Énfasis agregado)

¹²

Foja 45, 46 y 47 del expediente.



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOP

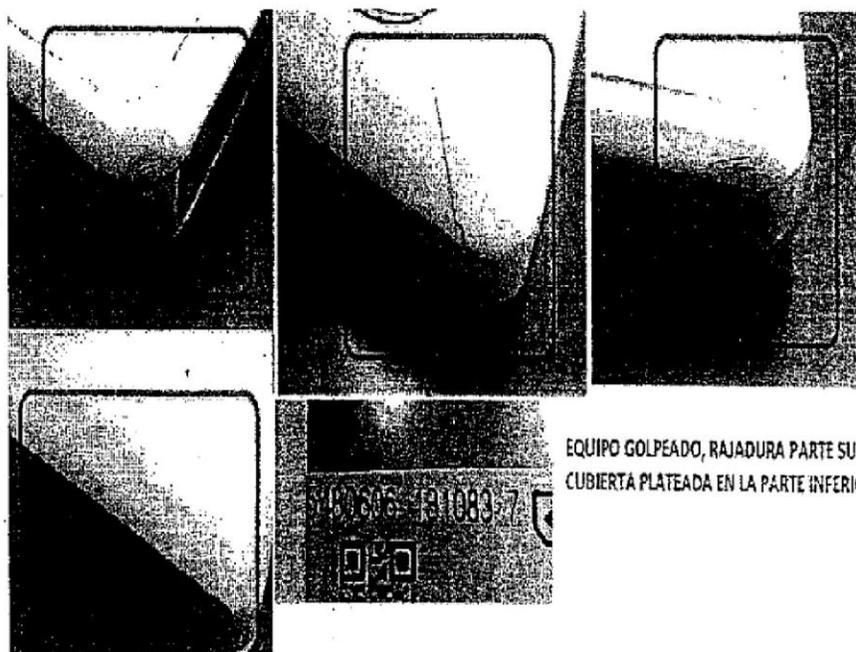
099

ORGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARISIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N°

EXPEDIENTE N° 205-2016/PS



21. Adicionalmente, obran en el expediente las fotografías tomadas por el Servicio Técnico de TELEFÓNICA¹³, de las cuales se verifica las señales de golpe, rajadura en la parte superior del equipo y la ausencia de cubierta en la parte inferior del mismo, al momento de que el equipo celular fue ingresado al Servicio Técnico, tal como se observa a continuación:



EQUIPO GOLPEADO, RAJADURA PARTE SUPERIOR
CUBIERTA PLATEADA EN LA PARTE INFERIOR 727

22. 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.
23. Por lo expuesto, este Órgano Resolutivo considera que cuando la señora Varas presentó el equipo celular a TELEFÓNICA para su reparación, éste se encontraba fuera de la cobertura de la garantía, por lo que corresponde declarar el archivo de la denuncia en contra de TELEFÓNICA.
- III. Sobre la medida correctiva, graduación de la sanción y costas y costos del procedimiento
25. Atendiendo a que no se ha verificado una infracción al Código, este Órgano Resolutivo considerará que no corresponde evaluar la sanción a TELEFÓNICA, asimismo, corresponde denegar la solicitud de medidas correctivas y la condena al pago de las costas y costos del procedimiento.

¹³ Foja 46 del expediente.



PERU

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

100

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

EXPEDIENTE N° 205-2016/PS



V. RESOLUCIÓN

PRIMERO: archivar la denuncia presentada por la señora Jeny del Pilar Varas Lázaro en contra de Telefónica del Perú S.A.A. por la presunta infracción a lo establecido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, referida a la exclusión injustificada de la garantía del equipo celular.

SEGUNDO: informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto por el numeral 3.3. de la Directiva N° 007-2013/DIR-COD-INDECOPI, contra lo dispuesto por la presente jefatura procede el recurso impugnativo de apelación¹⁴. 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 cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación¹⁵, caso contrario la resolución quedará consentida.

PEDRO QUIÑONES CASANOVA
Jefe

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

PPG/CCG

¹⁴ DIRECTIVA N° 007-2013/DIR-COD-INDECOPI, 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 III. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO SUMARÍSIMO

3.3 Instancias administrativas en el Procedimiento Sumarísimo

El Procedimiento Sumarísimo puede involucrar tres instancias. La primera instancia corresponde al Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor. La segunda instancia corresponde, en vía de apelación, a la Comisión de Protección al Consumidor o a la Comisión con facultades desconcentradas en esta materia, que se encuentre adscrita a la misma sede de la institución u oficina regional a la que corresponde el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor que haya actuado como primera instancia. De ser el caso, la tercera instancia corresponde, en vía de revisión, a la Sala competente en materia de Protección al Consumidor del Tribunal del INDECOPI.

¹⁵ DIRECTIVA N° 007-2013/DIR-COD-INDECOPI, 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 IV. PROCEDIMIENTO SUMARÍSIMO

4.6.1.1. Plazos de tramitación

(...)

4.6.4. Para los administrados, rigen los siguientes plazos máximos:

(...)

c) Para interponer recursos de apelación o de revisión, cinco (5) días hábiles, no prorrogables sin excepción alguna, contados a partir del día siguiente de notificada la resolución a impugnar.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 205-2016/PS1
(EXPEDIENTE N° 582-2016/CC2-APELACION)



RESOLUCIÓN FINAL N° 2049-2016/CC2

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

DENUNCIANTE : JENY DEL PILAR VARAS LAZARO (LA SEÑORA VARAS)

DENUNCIADA : TELEFONICA DEL PERÚ S.A.A. (TELEFÓNICA)

MATERIAS : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
IDONEIDAD
MULTA
MEDIDA CORRECTIVA

ACTIVIDAD : VENTA DE EQUIPOS TELEFÓNICOS

Lima, 19 de diciembre de 2016

ANTECEDENTES

1. Con escrito de fecha 23 de febrero de 2016, la señora Varas denunció a Telefónica por presunta infracción a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código)² señalando que:
 - (i) El 06 de abril de 2015, por renovación adquirió una celular marca Sony, modelo Xperia T3 4G D5106, con IMEI N° 354806061310837, plan S/ 99.00 por 18 meses, por la suma ascendente a S/. 349,00;
 - (ii) el 22 de agosto, en la ciudad de Abancay ingresó el celular a servicio técnico de Telefónica porque se sobrecalentaba al hablar, se apagaba automáticamente, la pantalla se oscurecía, entre otros problemas; siendo devuelto el 01 setiembre de 2015;
 - (iii) no obstante ello, el 02 de setiembre de 2015 el equipo volvió a presentar las mismas fallas de funcionamiento, por ello el 15 de enero de 2016 reingresó a servicio técnico;
 - (iv) el 19 de enero de 2016 Telefónica se comunicó con la denunciante y le indicó que el celular tenía una rajadura y que por ello debía pagar el monto de S/. 580.00 a efectos de que sea reparado; diagnóstico que el denunciante cuestionó pues el equipo lo entregó al servicio técnico en óptimas condiciones;

¹ RUC N° 20100017491

² 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 el mismo. Los demás casos, se seguirán tramitando de acuerdo a lo establecido en el Decreto Supremo N° 006-2009/PCM, Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor (vigente entre el 31 de enero de 2009 y el 1 de octubre de 2010), en el Decreto Supremo N° 039-2000/ITINCI (vigente hasta el 26 de junio de 2009) y Decreto Legislativo N° 1045 (vigente entre el 27 de junio de 2008 y el 30 de enero de 2009).

M-CPC-05/1A



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 205-2016/PS1
(EXPEDIENTE N° 562-2016/CC2-APELACION)



- (v) con fecha 20 de enero de 2016, presentó un reclamo en el Libro de Reclamaciones de la denunciada (Hoja de Reclamación N° 000000012-2015-100038);
- (vi) el 23 de enero de 2016 presentó un reclamo por el servicio de telefonía móvil con N° MVO-349-246645-2016; y,
- (vii) el 8 de febrero de 2016, la denunciada informó que el equipo celular materia de denuncia se encontraba excluido de la garantía por la presencia de un golpe; y,
- (viii) solicitó el cambio de equipo por problemas y desperfectos que presentó.
2. Con Resolución N° 1 del 16 de junio de 2016, el OPS dispuso lo siguiente:
- "SEGUNDO: Iniciar un procedimiento administrativo sancionador a Telefónica del Perú S.A.A. por presunta infracción al deber de idoneidad, tipificado en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que habría vendido a la señora Varas un equipo celular que presentó fallas de funcionamiento y que a pesar de encontrarse dentro del periodo de garantía, se negó a reparar, cambiar o devolver el monto abonado por el mismo". [sic]*
3. El 4 de julio de 2015, Telefónica presentó sus descargos, señalando lo siguiente:
- (i) Sobre la presunta infracción al artículo 19°, precisó que el servicio técnico autorizado por el fabricante Sony (ANOVO), procedió con la revisión del equipo y en el último ingreso, precisaron que el celular se encontraba fuera de la garantía de fábrica por falta de diligencia del denunciante (golpe);
- (ii) respecto a la garantía, indicó que sus condiciones son:
- (...) Condiciones:
Esta garantía no cubre ninguna falla del producto ocasionada por:
*Uso o desgaste normal.
*Uso en entornos donde se exceden los límites relevantes de la clasificación IP, si corresponde. Includidos el daño provocado por un líquido o la detección de líquido dentro del dispositivo que resulte de dicho uso).
*Uso incorrecto o mal uso según las instrucciones de Sony sobre el uso y el mantenimiento del producto.
Esta garantía tampoco cubre ninguna falla en el producto que se produzca por accidentes, modificaciones o ajustes en el software o hardware o sucesos de fuerza mayor (...);
- (iii) el acuerdo de adquisición de equipo celebrado entre la denunciante y telefónica señala, entre otras cosas, que:
- (...) Quinta.- Garantía del terminal:
El equipo adquirido por el CLIENTE cuenta con una garantía de doce (12) meses. Transcurrido dicho plazo, el CLIENTE podrá ser atendido en el servicio técnico de MOVISTAR pagando el costo de la reparación según a cotización aceptada por el mismo. Se perderá la garantía del EQUIPO, debiendo asumir el CLIENTE el importe de la reparación respectiva, si el EQUIPO presenta señales de cualquiera de los siguientes hechos:
*No haber tenido un uso adecuado;
*Haber sufrido un golpe;
*Humedad o ingreso de líquido; y,
*Haber sido manipulado por personal no autorizado.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 205-2016/PS1
(EXPEDIENTE N° 562-2016/CC2-APELACION)



- 142
- (iv) por lo expuesto, el golpe que encontró en el equipo (debido a un uso indebido) es causa directa de invalidación de garantía;
 - (v) presentó, copia de la Orden de Servicio Técnico N° 2015-127627 del 22 de agosto de 2015³, copia del Informe Técnico 2015-27627⁴, copia de la Orden de Servicio Técnico N° 2016-7277 del 15 de enero de 2016⁵, copia del Informe Técnico 2016-7277⁶, copia de la Garantía⁷; y, copia del acuerdo de adquisición del equipo materia de denuncia⁸.
4. Por Resolución Final N° 642-2016/PS1 del 29 de agosto de 2016, el OPS resolvió:
- (i) Archivar la denuncia presentada por la señora Varas en contra de Telefónica por la presunta infracción a lo establecido en el artículo 19° del Código, en tanto que, al momento que la denunciante presentó el equipo celular a la denunciada para su reparación, éste se encontró fuera de la cobertura de la garantía por los defectos (golpes) que tenía el celular.
5. El 12 de setiembre de 2016, la señora Varas apeló la citada resolución manifestando lo siguiente:
- (i) Respecto a los fundamentos del OPS, señaló que el órgano de primera instancia valoró el Informe Técnico N° 2016-7277 y tomó sus afirmaciones como certeras, precisando que Telefónica como proveedor cumplió con acreditar que el defecto (golpe) en el equipo no fue su responsabilidad;
 - (ii) respecto a los defectos en el celular, precisó que no entregó al denunciado un celular en las condiciones que señaló en su Informe Técnico N° 2016-7277, ni con los defectos que mostraron las fotos de referido informe;
 - (iii) recalcó que la Orden de Servicio N° 2016-7277 del 15 de enero de 2016 en base a la cual se generó el Informe Técnico N° 2016-7277, no consignó en su parte descriptiva, al momento que recepción el equipo, las condiciones y defectos que a posteriori sí señaló en el Informe (golpes, rajaduras);
 - (iv) el OPS no está tomando en consideración la Orden de Servicio N° 2016-7277 y las descripciones que el mismo proveedor señaló al momento que ingresó el celular a revisión, siendo prueba que lo que aconteció fue un evidente descuido de parte del proveedor cuando trasladaron el equipo celular de la ciudad de Abancay a la ciudad de Lima;

³ Ver expediente a fojas 41.

⁴ Ver expediente a fojas 42.

⁵ Ver expediente a fojas 44.

⁶ Ver expediente a fojas 45.

⁷ Ver expediente a fojas 48.

⁸ Ver expediente a fojas 62.



713

- (v) niega el contenido y las fotos que muestra el Informe Técnico N° 2016-7277, y precisó que el equipo se encuentra en poder de la denunciada sin tener solución alguna.

ANALISIS

Sobre la presunta infracción al artículo 19° del Código

6. 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 el consumidor, o la autoridad administrativa, debe probar la existencia del defecto, y será el proveedor el que tendrá que demostrar que dicho defecto no le es imputable para ser eximido de responsabilidad. La acreditación del defecto origina la presunción de responsabilidad (culpabilidad) del proveedor, pero esta presunción puede ser desvirtuada por el propio proveedor⁹.

⁹ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Artículo 18°.- Idoneidad

Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.

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

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 estos, 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."

A criterio de la Comisión, las normas reseñadas establecen un supuesto de responsabilidad administrativa, conforme al cual los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los servicios que ofrecen en el mercado. Ello no impone al proveedor el deber de brindar una determinada calidad de producto a los consumidores, sino simplemente el deber de entregarlos en las condiciones ofrecidas y acordadas, expresa o implícitamente.

Ante la denuncia de un consumidor insatisfecho que pruebe el defecto de un producto o servicio, se presume *iuris tantum* que el proveedor es responsable por la falta de idoneidad y calidad del producto o servicio que pone en circulación en el mercado. Sin embargo, el proveedor podrá demostrar su falta de responsabilidad desvirtuando dicha presunción, es decir, acreditando que empleó la diligencia requerida en el caso concreto (y que actuó cumpliendo con las normas pertinentes) o probando la ruptura del nexo causal por caso fortuito, fuerza mayor, hecho determinante de un tercero o negligencia del propio consumidor afectado.



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 205-2016/PS1
(EXPEDIENTE N° 562-2016/CC2-APELACION)



7. En efecto, una vez que se ha probado el defecto, sea con los medios probatorios presentados por el consumidor o por los aportados de oficio por la Secretaría Técnica de la Comisión, si el proveedor pretende ser eximido de responsabilidad, deberá aportar pruebas que acrediten la fractura del nexo causal.
8. En su apelación, la señora Varas refirió que el OPS no valoró la Orden de Servicio N° 2016-7277 del 15 de enero de 2016, documento en donde el servicio técnico no indicó daños que excluyeran el uso de la garantía.
9. Asimismo, señaló, que existe contradicción entre la información que recogió la Orden de Servicio Técnico N° 2016-7277 del 15 de enero de 2016 con la del Informe Técnico N° 2016-7277, siendo que en este último el servicio técnico señaló daños físicos en el equipo celular (adjuntó fotografías de supuestos daños), los mismos que no se observaron ni se dejaron constancia en la orden de servicio que emitió Telefónica al momento que recibió el equipo celular.
10. Al respecto, cabe señalar que, a fin de verificar lo manifestado por dicha parte, resultará necesario realizar una evaluación de los medios probatorios que obran en autos, a efectos de determinar si existe responsabilidad de la denunciada sobre el hecho imputado.
11. Es así que, en el presente expediente obra la copia de los siguientes medios probatorios:
 - Orden de Servicio Técnico N° 2015 – 127627 del 22 de agosto de 2015, generada por el internamiento del celular Sony Xperia T3 4G D5106 con IMEI N° 3548060613108370 por fallas de funcionamiento, en donde indicó:
 - (...)
 - "Averías: Equipo no carga, se apaga, pierde señal/señal baja, se cortan las llamadas, problemas con conexión pre cargadas, teléfono recalienta, cambio de equipo por avería 8DOA), batería no dura, se bloquea/se congela;*
 - (...)
 - Estado de Equipo: Rayas en cascos.**
 - (...)" [sic]
 - Informe Técnico 2015 - 127627 de fecha de atención del 26 al 27 de agosto de 2015 emitido por ANOVO, donde señaló lo siguiente:
 - (...)

Lo anterior implica que la responsabilidad administrativa por infracción a las normas de protección al consumidor no consiste, en rigor, en una responsabilidad objetiva (propia de la responsabilidad civil), sino que, conservando la presencia de un factor subjetivo de responsabilidad (culpabilidad), opera a través de un proceso de inversión de la carga de la prueba respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que se transan en el mercado, sin que ello signifique una infracción al principio de licitud.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 205-2016/PS1
(EXPEDIENTE N° 562-2016/CC2-APELACION)



Conclusiones: El equipo presentó fallas, se procedió con la instalación de la misma versión de software, el equipo finalmente pasó las pruebas de control de calidad a las que fue sometido, las cuales dieron un resultado favorable.

Se recomienda revisar las aplicaciones a instalar en el equipo, ya que algunas aplicaciones descargadas podrían hacer que el teléfono se comporte de manera inesperada o afectar su desempeño.

Tener en cuenta que la duración de batería es relativa al uso de aplicaciones y funciones que el terminal tenga activo, se recomienda desactivar funciones y aplicaciones que no se esté usando.

Es posible que luego de un buen tiempo de uso, el teléfono se caliente, este comportamiento es normal si está transmitiendo datos (navegación por internet o apps), hablando por un periodo de tiempo extendido de tiempo, jugando con algún juego instalado en el equipo o escuchando música; en estas condiciones, el teléfono transmite y utiliza energía, lo que genera calor.

Según este resultado, se da salida como: reparado / garantía sí / las pruebas realizadas en el terminal fueron: pruebas generales / con las pruebas realizadas se encuentra que equipo se apaga / se realizó en la terminal instalación de la misma versión de software – prueba de carga ok – prueba de cronómetro ok – prueba de navegación por internet ok – prueba de señal ok / OBS: equipo con rayas/ tapa con rayas / tapa con manchas de pintura.

- Orden de Servicio Técnico N° 2016 – 7277 del 15 de enero de 2016, donde señaló lo siguiente:

(...)

Averías: Equipo pierde señal / señal baja, problemas con aplicaciones pre cargadas, teléfono recalienta, cambio de equipo por avería (DOA), batería no dura, se bloquea / se congela;

(...)

Estado de Equipo: Rayas en cascos.

(...)” [sic]

- Informe Técnico N° 2016 – 7277 de fecha de atención del 19 al 20 de enero de 2016 emitido por ANOVO, donde señaló lo siguiente:

(...)

Acciones: (...) Se comprueba que componentes de la pantalla están averiados debido a los golpes que ha recibido el equipo y que han causado rajadura y quiñe en el borde del equipo, esto ha provocado que la pantalla y tapa de batería estén dañadas.

Conclusiones: Después de la revisión realizada al equipo se procedió a invalidar la garantía, indicando que el equipo no cumple con las condiciones de garantía establecidas por el fabricante, se procede a realizar la cotización por las partes averiadas a espera de la aceptación o no por parte del cliente.

Finalmente, el cliente no acepta la cotización, por lo que se devuelve equipo en las mismas condiciones en las que ingresó. Según este resultado se da salida como: no acepta cotización / fuera de garantía por golpe / las pruebas realizadas en el terminal fueron: pruebas funcionalidad del equipo / con las pruebas realizadas se encuentra problemas en la pantalla, tapa de batería – OBS: cosmética con rayas, quiñes, rajadura.

Requiere cambio de tapa de batería, pantalla tipo PDA – se devuelve equipo en las mismas condiciones en las que ingresó.

M-CPC-05/1A

6



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros



COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 205-2016/PS1
(EXPEDIENTE N° 562-2016/CC2-APELACION)



176

- Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones de Telefónica del 20 de enero de 2016, donde la denunciante detalló:

(...)

"Detalle de la Reclamación y pedido del consumidor:

Detalle. - Telefónica no cubre la garantía, estando el equipo dentro de la garantía. Se internó dos veces el equipo por los mismos problemas.

Pedido. - Según corresponda, cambio de equipo o software.

(...)" [sic]

- Respuesta de Telefónica al reclamo de la señora Varas antes referido, en el que consignó lo siguiente:

(...)

"Los reclamos relacionados a la adquisición o funcionamiento de equipos, no constituyen una materia reclamable; motivo por el cual no corresponde pronunciamiento por parte de esta instancia administrativa.

Se le informa, que luego de haber realizado las verificaciones correspondientes, se visualiza que la línea tiene Plan Vuela S/.110 C desde el día 24/05/2015. Cabe señalar que cuenta con la opción del servicio técnico para que se brinde la ayuda que requiere con el equipo celular, por lo cual se ha considerado declarar su reclamo Improcedente.

(...)" [sic]

- Correo electrónico de Telefónica a Indecopi, del 8 de febrero de 2016, donde precisó:

(...)

"... En relación al reclamo presentado por la señora Varas, quien solicitó el cambio de equipo; al respecto le manifestamos que no es posible la atención de lo solicitado por el cliente, ya que se realizaron las consultas con nuestro departamento técnico y nos manifestaron que el equipo se encuentra fuera de garantía por golpe, cabe señalar que el daño por golpes es causa directa del mal funcionamiento del terminal y de la invalidación de garantía.

En este escenario se determinó que el equipo se encuentra fuera de garantía debido a que la tarjeta lógica de este equipo posee componentes electrónicos tipo micro BGA que por su naturaleza son sensibles a impacto (golpes) o ingreso de líquido; teniendo esto en cuenta, una vez averiado estos componentes no es posible la reparación.

(...)" [sic]

- Copia de la Garantía de la marca Sony.
- Copia del acuerdo de adquisición del equipo materia de denuncia.

12. De la revisión de los medios probatorios, se verificó que la denunciante cuestionó la orden de servicio del 15 de enero de 2016 y su informe por las contradicciones sobre los daños en el equipo que imposibilitaron que use la garantía.

13. Al respecto, se apreció que el celular Sony Xperia T3 4G D5106, ingresó en dos (2) oportunidades al servicio técnico por las mismas fallas en su funcionamiento.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros



COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 205-2016/PS1
(EXPEDIENTE N° 562-2016/CC2-APELACION)



14. Se observó, la Orden de Servicio Técnico N° 2016 – 7277 del 15 de enero de 2016 la parte descriptiva sobre el “Estado del Equipo”, donde consignó: “Rayas en cascos”, siendo la misma descripción que colocó Telefónica al momento de emitir la primera Orden de Servicio N° 2015- 127627 del 22 de agosto de 2015 con la cual la denunciante procedió a hacer uso de la garantía con normalidad; no obstante, en una segunda oportunidad cuando la empresa generó la segunda orden se servicio, la excluyó del uso de la garantía a la señora Varas por defectos (golpes) en el equipo.
15. Por tal motivo, la Comisión observa una clara contradicción en el proceder de Telefónica, toda vez que al haber aceptado en un primer instante, un equipo con las mismas descripciones sobre su estado del equipo celular y permitió el uso de la garantía sin restricción alguna, no resulta razonable que en el segundo ingreso del equipo a servicio técnico, el denunciado haya excluido de la garantía por golpes, los mismos que no fueron considerados u observados por el proveedor al momento de emitir la Orden de Servicio N° 2016 – 7277 del 15 de enero de 2016.
16. En tal sentido, de lo analizado en los datos que consignó Telefónica en la Orden de Servicio N° 2016 – 7277 del 15 de enero de 2016 sobre el estado del equipo celular, se observó que la denunciada no actuó correctamente al haber excluido el celular de la señora Varas del uso de la garantía.
17. No obstante es necesario indicar que, pudo haber presentado algún medio probatorio fehaciente que genere convicción en las afirmaciones de los daños que se encontró en el equipo, como por ejemplo alguna fotografía al momento de ingreso del equipo o alguna anotación adicional en la misma hoja de orden de servicio donde la denunciante firme y acepte los golpes o algún daño del celular; sin embargo, no lo hizo.
18. Cabe precisar que, si bien la denunciada solo presentó fotografías que mostraban daños en el equipo, pero con fecha posterior a su recepción, una vez que el celular ya se encontraba en poder del servicio técnico autorizado ANOVO.
19. Respecto del Informe Técnico N° 2016 – 7277 del 19 de enero de 2016, el servicio técnico ANOVO tras la emisión de la Orden de Servicio N° 2016 – 7277, emitió su Informe Técnico N° 2016 - 7277 en donde explicó los golpes encontrados en el equipo causaron rajaduras y quíñes en los bordes del mismo, provocando que la pantalla y tapa de la batería se dañen y con ello invalidó la garantía, precisando que el equipo no cumplió con las condiciones de garantía establecidas por el fabricante.
20. Asimismo, en el Informe Técnico emitido por ANOVO se mostró fotografías que demostrarían los golpes antes referidos, los cuales fueron desconocidos por la



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL



EXPEDIENTE N° 205-2016/PS1
(EXPEDIENTE N° 562-2016/CC2-APELACION)

denunciante en su escrito de apelación de fecha 12 de setiembre de 2016, donde señaló que los golpes antes referidos no serían de su celular, y que existe la posibilidad que la al haber transportado el equipo desde la ciudad de Abancay a la ciudad de Lima pudo haber manipulado de forma inadecuada el mismo; así también señaló que el OPS consideró las fotografías que muestran la parte externa de un equipo celular, pero no mostró la parte interna del equipo o el software o algún componente que identifique al celular; y, la foto que consta sobre, finalmente precisó que el celular está en poder de Telefónica.

21. Sobre el particular, la Comisión considera que tras la lectura del Informe Técnico N° 2016 - 7277, el OPS no ha procedido a realizar un análisis adecuado de la información brindada tanto en el primer Informe Técnico N° 2015 - 127627 como el Informe Técnico N° 2016 - 7277, donde claramente se vuelve a observar una contradicción en sus fundamentos para invalidar el uso de la garantía, toda vez que:
 - (i) El servicio técnico en un primer instante al emitir el Informe Técnico N° 2015 - 127627 detalló en sus conclusiones que el equipo contaba con rayas y manchas de pintura en la tapa, pero que aún con dichas observaciones aplicó la garantía e instaló el software dejando el equipo operativo y reparado;
 - (ii) sin embargo, el Informe Técnico N° 2016 - 7277 teniendo una orden de servicio con las mismas observaciones en el estado del equipo que el anterior procedió a sustentar que el equipo contaba con defectos que no se habían dejado constancia al momento de ingresar el mismo a servicio técnico, sino ya hasta el momento que ANOVO emitió su Informe Técnico, dejando al equipo fuera de la garantía;
 - (iii) sobre las fotografías que presentó el servicio técnico, las mismas no pueden ser considerados medios probatorios suficientes debido a que solo muestran un equipo con evidentes golpes, aspecto físico totalmente alejado a la realidad de las observaciones que anotó telefónica como "rayas en cascos" y que la foto del código no evidencia que se esté refiriendo al equipo de la señora Varas.
22. En tal sentido, resulta pertinente indicar que Telefónica tuvo que haber acreditado desde el momento de la recepción del equipo junto con la Orden de Servicio N° 2016-7277 que el mismo presentó los defectos (golpes) y no posteriormente cuando presentó su Informe Técnico N° 2016-7277. Asimismo, el denunciado pudo haber presentado algún medio probatorio fehaciente que genere convicción en lo que afirma, como por ejemplo alguna fotografía al momento de ingreso del equipo, videos.
23. Por último, cabe señalar que, un consumidor que adquiere un producto nuevo, espera que el mismo se encuentre en óptimas condiciones de funcionamiento sin que se vea obligado a ingresarlo en varias oportunidades, sin obtener la



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 205-2016/PS1
(EXPEDIENTE N° 562-2016/CC2-APELACION)



subsanación de sus defectos; más aún cuando en el segundo ingreso a servicio técnico en la orden que emitió la denunciada precisó los mismos daños que se indicaron en la primera orden de servicio técnico detalladas como "rayas en cascós" y en ningún momento señaló golpes, ni averías en la pantalla, ni quíñes en el borde del equipo, defectos físicos señalados por ANOVO en su Informe Técnico, por los cuales se invalidó la garantía.

24. En ese sentido, corresponde revocar la Resolución Final N° 642 - 2016/PS1 del 29 de agosto de 2016.

Medida Correctiva

27. Los artículos 114°, 115° y 116° del Código, establecen las facultades que tiene la Comisión para, actuando de oficio o a pedido de parte, adoptar las medidas correctivas reparadoras que tengan por finalidad resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y medidas correctivas complementarias que tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro¹⁰.

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

Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras. 115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente:

- Reparar productos.
- Cambiar productos por otros de idénticas o similares características, cuando la reparación no sea posible ó no resulte razonable según las circunstancias.
- Entregar un producto de idénticas características o, cuando esto no resulte posible, de similares características, en los supuestos de pérdida o deterioro atribuible al proveedor y siempre que exista interés del consumidor.
- Cumplir con ejecutar la prestación u obligación asumida; y si esto no resulte posible o no sea razonable, otra de efectos equivalentes, incluyendo prestaciones dinerarias.
- Cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones legales o convencionales a su cargo.
- Devolver la contraprestación pagada por el consumidor, más los intereses legales correspondientes, cuando la reparación, reposición, o cumplimiento de la prestación u obligación, según sea el caso, no resulte posible o no sea razonable según las circunstancias.
- En los supuestos de pagos indebidos o en exceso, devolver estos montos, más los intereses correspondientes.
- Pagar los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa.
- Otras medidas reparadoras análogas de efectos equivalentes a las anteriores.

115.2 Las medidas correctivas reparadoras no pueden ser solicitadas de manera acumulativa conjunta, pudiendo plantearse de manera alternativa o subsidiaria, con excepción de la medida correctiva señalada en el literal h) que puede solicitarse conjuntamente con otra medida correctiva. Cuando los órganos competentes del Indecopi se pronuncian respecto de una medida correctiva reparadora, aplican el principio de congruencia procesal

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

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

M-CPC-05/1A



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 205-2016/PS1
(EXPEDIENTE N° 562-2016/CC2-APELACION)



28. En el presente caso, la señora Varas solicitó como medidas correctivas: (i) el cambio del equipo por uno de iguales características y en óptimas condiciones.
29. En su apelación, precisó que el equipo estaba en custodia de la denunciada desde el 15 de enero de 2016 sin otorgarle solución.
30. En ese sentido, corresponde ordenar como medida correctiva que Telefónica, cumpla con cambiar en el plazo de cinco (5) días hábiles de notificada la presente resolución, un equipo celular de la marca Sony modelo Xperia T3 4G D5106, con iguales características, el mismo que debe estar en óptimas condiciones.

Sobre la graduación de la sanción

31. Habiéndose verificado la existencia de una infracción administrativa, corresponde determinar la sanción a imponer y su graduación, para lo cual se debe aplicar de manera preferente los criterios previstos en el artículo 112° del Código¹¹ que establece los criterios que la autoridad administrativa deberá

115.5 Los bienes o montos objeto de medidas correctivas reparadoras son entregados por el proveedor directamente al consumidor que los reclama, salvo mandato distinto contenido en la resolución. Aquellos bienes o montos materia de una medida correctiva reparadora, que por algún motivo se encuentran en posesión del Indecopi y deban ser entregados a los consumidores beneficiados, son puestos a disposición de estos.

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

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

Artículo 116°.- Medidas correctivas complementarias.- Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro y pueden ser, entre otras, las siguientes:

- Que el proveedor cumpla con atender la solicitud de información requerida por el consumidor, siempre que dicho requerimiento guarde relación con el producto adquirido o servicio contratado.
- Declarar inexigibles las cláusulas que han sido identificadas como abusivas en el procedimiento.
- El decomiso y destrucción de la mercadería, envases, envolturas o etiquetas.
- En caso de infracciones muy graves y de reincidencia o reiterancia:
 - Solicitar a la autoridad correspondiente la clausura temporal del establecimiento industrial, comercial o de servicios por un plazo máximo de seis (6) meses.
 - Solicitar a la autoridad competente la inhabilitación, temporal o permanente, del proveedor en función de los alcances de la infracción sancionada.
- Publicación de avisos rectificatorios o informativos en la forma que determine el Indecopi, tomando en consideración los medios que resulten idóneos para revertir los efectos que el acto objeto de sanción ha ocasionado.
- Cualquier otra medida correctiva que tenga el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

El Indecopi está facultado para solicitar a la autoridad municipal y policial el apoyo respectivo para la ejecución de las medidas correctivas complementarias correspondientes.

¹¹ Artículo 112°.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas

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

- El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción.

M-CPC-05/1A



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 205-2016/PS1
(EXPEDIENTE N° 562-2016/CC2-APELACION)

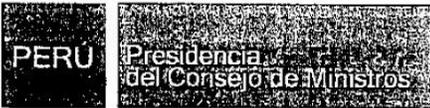


- tomar en consideración para graduar la sanción que corresponde a un proveedor que ha infringido las normas a dicho cuerpo normativo.
32. Adicionalmente, la norma prevé circunstancias agravantes y atenuantes que se podrán tomar en consideración para fijar la sanción, así como de manera supletoria los criterios contemplados en la Ley del Procedimiento Administrativo General.
33. En este caso, para graduar la sanción a imponer deben tomarse en consideración los siguientes aspectos:
- (i) Daño al consumidor: La infracción cometida por Telefónica ocasionó un perjuicio al denunciante, referido al hecho de: (a) haberle generado una expectativa distinta a la ofrecida, puesto que no pudo utilizar el celular Sony Xperia T3 4G D5106, puesto que presentó fallas en el funcionamiento.
 - (ii) Efectos en el consumidor: La conducta infractora generó desconfianza en el consumidor, pues entendería que los proveedores de los servicios de telefonía móvil podrían hacer pasar otros celulares que tengan daños y atribuirlos al consumidor, ello con la finalidad de probar que los supuestos defectos serían el sustento para no hacer válida la garantía del equipo celular que el proveedor deja en servicio técnico para su revisión.
 - (ii) Probabilidad de la detección: El caso en particular, es de fácil detección, en tanto, el denunciante pudo advertir el hecho denunciado -como en efecto lo hizo- cuando rechazó los defectos que quiso atribuirle el denunciado y así excluirlo del uso de la garantía, contando como pruebas las órdenes de servicio que emite el denunciado al momento de recibir el equipo para revisión.
34. En ese sentido, la Comisión considera que para imponer la sanción, adicionalmente, se debe tomar en cuenta lo establecido por el principio de razonabilidad, es decir, la sanción debe ser suficiente para generar incentivos que corrijan las acciones contrarias al ordenamiento de protección al consumidor.
35. Es pertinente indicar, que de acuerdo con lo establecido en el artículo 110° del Código, la Comisión tiene la facultad de imponer sanciones por infracciones

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

M-CPC-05/1A

12



COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 205-2016/PS1
(EXPEDIENTE N° 562-2016/CC2-APELACION)



administrativas, considerándose desde amonestación hasta una multa de 450 Unidades Impositivas Tributarias.

36. Considerando los factores de graduación señalados, los cuales se encuentran previstos en el numeral 3 del artículo 112° del Código, y bajo los parámetros de razonabilidad y proporcionalidad, la Comisión considera que corresponde imponer a Telefónica una multa de una (1) UIT.

Sobre el pago de costas y costos del procedimiento

37. El artículo 7° del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI30 dispone que es potestad de la autoridad ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido el interesado o el Indecopi.
38. En ese sentido, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, el interesado podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costos, cuya evaluación estará a cargo del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos competente.
39. La denunciada deberá cumplir en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, con pagar a la señora Varas las costas del procedimiento que a la fecha ascienden a la suma de S/ 36,00.

RESUELVE

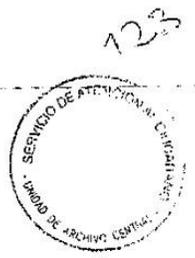
PRIMERO: Revocar la Resolución Final N° 642-2016/PS1 de fecha 29 de agosto de 2016 emitida por el Órgano de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1 que resolvió archivar la denuncia presentada por la señora Jenny del Pilar Varas Lázaro en contra de Telefónica del Perú S.A.A. por la presunta infracción a lo establecido en el artículo 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, reformándola, declarar responsable a Telefónica del Perú S.A.A. toda vez que se comprobó que al momento del ingreso del equipo a servicio técnico por segunda vez no se registraron los desperfectos que a posteriori mostró el denunciado en el Informe Técnico, no haciendo efectiva la garantía del producto.

SEGUNDO: Sancionar a Telefónica del Perú S.A.A. con una multa de 0,8 Unidades Impositivas Tributarias por la infracción al artículo 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

TERCERO: Ordenar a Telefónica del Perú S.A.A. que en un plazo no mayor a cinco



COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL



EXPEDIENTE N° 205-2016/PS1
(EXPEDIENTE N° 562-2016/CC2-APELACION)

(5) días hábiles contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con pagar a la señora Jeny del Pilar Varas Lázaro las costas del procedimiento que a la fecha ascienden a la suma de S/ 36,00. Sin perjuicio de ello, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, el interesado podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costos, cuya evaluación estará a cargo del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos competente.

CUARTO: Ordenar a Telefónica del Perú S.A.A. como medida correctiva, que en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con entregar a la señora Jenny del Pilar Varas Lázaro un celular con similares características al equipo originalmente adquirido (Sony Xperia T3 4G D5106)

QUINTO: Disponer la inscripción de Telefónica del Perú S.A.A. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, una vez que la presente resolución quede consentida¹².

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

SETIMO: Informar a las partes que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 125° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor¹³, el único recurso impugnativo que –de manera excepcional¹⁴– puede interponerse contra lo

¹² LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 119°.- Registro de infracciones y sanciones.- El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución. La información del registro es de acceso público y gratuito.

¹³ LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR Artículo 125°.- (...) Excepcionalmente, hay lugar a recurso de revisión ante la Sala competente en materia de protección al consumidor del Tribunal del Indecopi, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 210° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. Su finalidad es revisar si se han dejado de aplicar o aplicado erróneamente las normas del presente Código, o no se han respetado los precedentes de observancia obligatoria por ella aprobados. El plazo para formular este recurso es de cinco (5) días hábiles y su interposición no suspende la ejecución del acto impugnado, salvo que la Sala en resolución debidamente fundamentada disponga lo contrario.

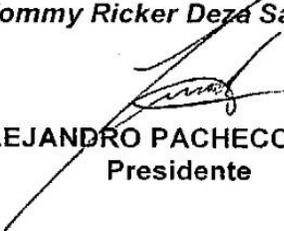
¹⁴ DIRECTIVA N° 004-2010/DIR-COD-INDECOPI. REGLAS COMPLEMENTARIAS APLICABLES A PROCEDIMIENTO SUMARÍSIMO EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR. V. APELACIÓN Y REVISIÓN 5.3. Recurso de Revisión



dispuesto por este colegiado, para cuestionar situaciones de puro derecho es el de revisión.

Dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario la resolución quedará consentida¹⁵.

Con la intervención de los señores Comisionados: Sr. Luis Alejandro Pacheco Zevallos, Sra. Claudia Antoniette Mansen Arrieta, el Sr. Arturo Ernesto Seminario Dapell, y el Sr. Tommy Ricker Deza Sandoval.



LUIS ALEJANDRO PACHECO ZEVALLOS
Presidente

5.3.1. El recurso de revisión es de puro derecho, no cabe la adhesión ni la actuación de pruebas. Este recurso se presenta ante la Comisión correspondiente, la cual verificará el cumplimiento de los requisitos de admisibilidad, incluyendo la oportunidad del recurso.

5.3.2. La Sala competente en materia de Protección al Consumidor del Tribunal del INDECOP1 evalúa la procedencia del recurso verificando si la pretensión del recurrente plantea la presunta inaplicación o la aplicación errónea de las normas del Código; o, la inobservancia de precedentes de observancia obligatoria; notificando a las partes dicha decisión. Si dicha Sala declara la procedencia del recurso, en el mismo acto, podrá disponer la suspensión de la ejecución de la resolución recurrida.

15

LEY N° 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL

Artículo 212°.- Acto firme

Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.